

VYSOKÁ ŠKOLA BÁŇSKÁ – TECHNICKÁ UNIVERZITA OSTRAVA
EKONOMICKÁ FAKULTA

KATEDRA ÚČETNICTVÍ

Formy platebního styku – rozvoj elektronické bankovníctví v České republice

The Forms of Payment – Development of Electronic Banking in the Czech Republic

Student: Radka Činčurová

Vedoucí bakalářské práce: Ing. Marie Lichnovská, Ph.D.

Ostrava 2012

Zadání bakalářské práce

Student: **Radka Činčurová**

Studijní program: B6208 Ekonomika a management

Studijní obor: 6202R049 Účetnictví a daně

Specializace: 00 Účetnictví a daně

Téma: **Formy platebního styku – rozvoj elektronického bankovníctví v České republice**
Forms of Payment – Development of Electronic Banking in the Czech Republic

Zásady pro vypracování:

1. Úvod
2. Teoretické základy k dané problematice
3. Elektronické bankovníctví a možnosti dalšího vývoje
4. Porovnání produktu elektronického bankovníctví ve vybraných bankách
5. Závěr

Seznam použité literatury

Seznam zkratk

Prohlášení o využití výsledků bakalářské práce

Přílohy

Seznam doporučené odborné literatury:

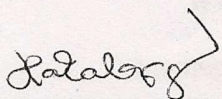
- JÍLEK, Josef. *Finanční trhy a investování*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2009. 648 s. ISBN 978-80-247-1653-4.
- KOLEKTIV AUTORŮ. *Abeceda účetnictví pro podnikatele 2011*. 9. vyd. Olomouc: ANAG, 2011. 440 s. ISBN 978-80-7263-650-1.
- KOLEKTIV AUTORŮ. *Úvod do účetnictví*. 1. vyd. Ostrava: Ediční středisko VŠB-TU Ostrava, 2008. 88 s. ISBN 978-80-248-1815-3.

Formální náležitosti a rozsah bakalářské práce stanoví pokyny pro vypracování zveřejněné na webových stránkách fakulty.

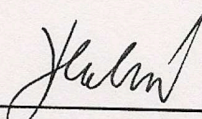
Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Marie Lichnovská, Ph.D.**

Datum zadání: 25.11.2011

Datum odevzdání: 11.05.2012



Ing. Jana Hakalová, Ph.D.
vedoucí katedry



prof. Dr. Ing. Dana Dluhošová
děkanka fakulty

Prohlašuji, že jsem celou bakalářskou práci, včetně všech příloh, vypracovala samostatně.

V Ostravě dne 11. 5. 2012

Rodka Čimčurová
vlastnoruční podpis autora

OBSAH

Obsah.....	3
1 Úvod.....	5
2 Teoretické základy k dané problematice.....	6
2.1 Platební styk.....	6
2.1.1 Právní úprava platebního styku	6
2.1.2 Účastníci platebního styku.....	7
2.1.3 Finanční aktivum	7
2.1.4 Formy platebního styku	7
2.2 Hotovostní platební styk	8
2.3 Bezhotovostní platební styk	9
2.3.1 Formy klientských účtů	9
2.3.2 Nástroje platebního styku	12
2.4.3 Elektronické bankovníctví.....	20
2.4.4 Elektronické peníze	23
3 Elektronické bankovníctví a možnosti dalšího vývoje	24
3.1 Komunikace klienta a bankou.....	24
3.2 Online platební systémy v ČR	25
3.3 Současný trend moderní technologie elektronického bankovníctví.....	26
3.3.1 Chytrá karta budoucnosti.....	26
3.3.2 Bezdotyková technologie.....	28
3.3.3 Mini karty	29
3.3.4 Banka v mobilu.....	29
3.4 Analýza vlastního průzkumu	30
3.4.1 Výběr dotazovaných respondentů.....	30
3.4.2 Vyhodnocení dotazníků	30
3.4.3 Shrnutí informací průzkumu	42
4 Porovnání produktů elektronického bankovníctví ve vybraných bankách	44
4.1 Profily vybraných bank.....	45
4.1.1 Česká spořitelna, a. s.	45
4.1.2 Československá obchodní banka, a. s.....	47
4.1.3 Komerční banka, a. s.	48
4.2 Porovnání produktů přímého bankovníctví.....	49
4.2.1 Náklady elektronického bankovníctví	50

4.2.2	Bezpečnost klienta.....	52
4.2.3	Služby a informace	55
5	Závěr	56
	Seznam použité literatury	57
	Seznam zkratek	59
	Prohlášení o využití výsledků bakalářské práce	
	Seznam příloh	
	Přílohy	

1 ÚVOD

Platební styk je nedílnou součástí našeho každodenního života. Díky novým technologickým pokrokům existuje mnoho způsobů, jak je možno závazky a pohledávky vyrovnávat. Ještě v polovině 90. let 20. století bylo bankovníctví velmi konzervativním a přísně sledovaným odvětvím. Člověk, jako tvor vynalézavý, ale zároveň pohodlný, brzy zjistil, že lze vykonávat většinu činností ze svého osobního počítače připojeného k internetu. Díky on-line sítě si může každý z nás najít nové přátele, připojit se k různým sociálním sítím, dovědět se nové informace, zprávy, nakoupit si zboží, poslouchat oblíbenou hudbu, manipulovat se svými penězi na bankovním účtu, a to vše v klidu a pohodlí svého domova.

Teoretická část mé bakalářské práce je zaměřena na základní pojmy platebního styku, jsou v ní shrnuty poznatky jednotlivých druhů a nástrojů, které se v České republice v současné době využívají při uskutečňování platebních operací. V praxi jsou také uvedeny možnosti komunikace klienta s bankou pomocí elektronického bankovníctví.

Cílem mé bakalářské práce je zhodnocení rozvoje elektronického bankovníctví v České republice. Pro porovnání je zapotřebí představit tři bankovní instituce – Českou spořitelnu, Československou obchodní banku a Komerční banku. Tyto banky mají na českém trhu výrazné postavení, co se týče počtu klientů a nabízených produktů. Kvůli silné konkurenci, nezadržitelného technologického a technického vývoje, a udržení si stávajících klientů se všechny finanční instituce snaží své produkty a zabezpečení neustále zdokonalovat. Mým záměrem je také porovnání výhod a nevýhod přímého bankovníctví, vyhodnotit, která banka má nejnižší měsíční náklady a porovnat zabezpečení internetového, telefonního a mobilního bankovníctví. Banky jsou také hodnoceny dvěma odlišnými pohledy – objektivním (kritéria stanovené bankou – náklady klienta, zabezpečení) a subjektivním (zkušenosti klientů s bankovními institucemi).

Součástí mé bakalářské práce je analýza dotazníkového průzkumu široké veřejnosti o rozvoji elektronického bankovníctví v České republice. Z průzkumu má vyplynout, jakému druhu placení dávají občané přednost, zda jsou spokojeni se službami a jak jsou připraveni na možnosti vývoje elektronického bankovníctví.

2 TEORETICKÉ ZÁKLADY K DANÉ PROBLEMATICE

2.1 Platební styk

Obecně můžeme platební styk formulovat jako vztah, který vzniká mezi fyzickou osobou, právnickou osobou nebo organizací, která finanční aktiva odesílá, neboli plátcem, a osobou, pro kterou jsou finanční aktiva určena, neboli příjemcem. Může zde vystupovat také banka či jiná finanční instituce, která funguje jako zprostředkovatel platebního styku.

2.1.1 Právní úprava platebního styku

Přestože je platební styk chápán jako prosté placení prostřednictvím bankovních institutů, není možné upravit jeho právní rámec jedinou právní normou.

Základ právní úpravy je uveden v zákoně č. 284/2009 Sb. o platebním styku. Další kategorie právních norem, které se v platebním styku upravují nebo s platebním stykem souvisí, jsou:

- vyhláška ČNB č. 62/2004 – stanovuje způsob provádění platebního styku mezi bankami,
- vyhláška ČNB č. 92/2006 – stanovuje náležitosti žádosti o povolení k vydávání elektronických peněz,
- zákon č. 21/1992 Sb. o bankách ve znění pozdějších předpisů – řeší její zřízení a činnost,
- zákon č. 6/1993 Sb. o České národní bance, ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 191/1950 Sb. směnečný a šekový,
- zákon č. 513/1991 Sb. obchodní zákoník,
- zákon č. 229/2002 Sb. o financování arbitrovů,
- zákon č. 254/2004 Sb. o omezení plateb v hotovosti,
- zákon č. 586/1992 Sb. o daních z příjmů, ve znění pozdějších předpisů,
- předpisy Evropské Unie, Evropské centrální banky a další.

2.1.2 Účastníci platebního styku

„Základními účastníky platebního styku jsou plátce (payer) a příjemce (payee). Platební styk může být prováděn buď přímo mezi nimi bez prostředníka, nebo mezi nimi existuje zprostředkovatel, který bývá zpravidla finanční instituce (nejčastěji banka). Jakýkoliv prostředník v tomto vztahu je ovšem pouhým zprostředkovatelem příkazů klientů, především plátce.“¹

Nejčastějšími zprostředkovateli platebního styku jsou banky. Mezi nejčastější služby, které jsou nabízeny klientům, patří hotovostní a bezhotovostní přesuny platebních prostředků mezi fyzickými a právnickými osobami v rámci státu nebo v zahraničí. Banka jako finanční instituce nabízí svým klientům také celý soubor různých operací a služeb, v jejichž důsledku dochází k finančním procesům, které lze chápat jako bankovní aktivitu.

2.1.3 Finanční aktivum

Za finanční aktivum můžeme považovat cokoli, co lze v ekonomické prostředí používat jako prostředek k placení. Finanční aktiva se neopotřebovávají, jejich hodnota v čase roste. Netýká se to však peněz, které ztrácejí hodnotu vlivem inflace.

Kovové mince jsou většinou menších nominálních hodnot a razí je Česká mincovna v Jablonci nad Nisou. Bankovky se tisknou ve Státní tiskárně cenin se sídlem v Praze a spolu s mincemi jsou vydávány Českou národní bankou. Ta dále určuje, jak tyto hotovostní peníze mají vypadat a jaké mají obsahovat bezpečnostní prvky. Také je rozděluje do obchodních bank a České pošty, odkud se dále dostávají do oběhu.

2.1.4 Formy platebního styku

Formy platební styku se mohou lišit podle mnoha kritérií, například podle způsobu placení, územního hlediska, druhu příkazu a lhůty realizace.

Podle způsobu placení se platební styk rozděluje na hotovostní a bezhotovostní. Z hlediska území (teritoria) se platební styk rozlišuje podle toho, zda se uskutečňuje na území státu nebo v zahraničí. Platební styk v české měně se nazývá tuzemský a v případě platebního

¹ SKAUNIC, Ilja a Pavla VODOVÁ. Platební a zúčtovací styk, 1.vyd. Karviná; Slezská univerzita v Opavě, Obchodně podnikatelská fakulta v Karviné, 2005. 257 s. ISBN 80-7248-308-0.

styku mezi Českou republikou a jiným státem Evropské unie zahraniční. Speciálním typem placení je pak mezi samotnými státy Evropské unie a říká se mu přeshraniční platební styk.

Uskuteční-li se platba pouze na základě příkazů, jedná se o tzv. hladkou platbu. Hladké platby, čili hotovostní či bankovní převody, berou na sebe velkou míru rizika v tom, že kupující může kdykoliv od obchodu odstoupit, zboží neodebrat či nezaplatit. Jestli je převod peněžních prostředků spojen s dokumenty, které musejí platbu doprovázet, hovoříme

o dokumentární platbě. Dokumentární platba se využívá zejména v obchodě, kdy vývozce vyžaduje kontrolu nad zbožím do okamžiku zaplacení, dovozce zase platí až po převzetí zboží.

Důležitá je i lhůta realizace. Dochází-li k běžnému přesunu peněžních prostředků od plátce k příjemci za předem dohodnutých podmínek, jsou tyto přesuny uskutečněny standardně. Jestliže plátce urychlí odepsání a připsání peněz nejpozději ještě tentýž den za určitý poplatek, jedná se o expresní platbu.

2.2 Hotovostní platební styk

„Hotovostní platební styk je převod peněz od jednoho subjektu k druhému, provedený prostřednictvím hotovostních peněz, tj., bankovek a mincí v jejich fyzické podobě.“²

Platby v hotovosti mohou mít celou řadu podob bez ohledu na to, zda jde o platbu mezi obyvatelstvem, mezi obyvatelstvem a podnikatelskou sférou, o platbu striktně mezi podnikatelskými subjekty, nebo zda je platba celá hotovostní či napůl hotovostní a napůl bezhotovostní. Z těchto hledisek rozlišujeme složení hotovosti ve prospěch účtu příjemce (platba, která se provádí nejčastěji v bance, jež vede tento účet), výběr hotovosti (opět probíhá nejčastěji v bance, která vede účet, z něhož je výběr prováděn), poukaz k výplatě v hotovosti z účtu uvedeného v jiné pobočce, šekem k výplatě (výplata je provedena okamžitě, pokud vyplácející místo může ověřit pravost a krytí šeku), nebo výběr platební kartou prostřednictvím bankomatu nebo pokladny banky (výplata peněz z platební karty přes pokladnu banky je zdlouhavá a v zemích, kde je dostatečná síť bankomatů, se nepoužívá)³.

² SKAUNIC, Ilja a VODOVÁ Pavla. Platební a zúčtovací styk, 1.vyd. Karviná; Slezská univerzita v Opavě, Obchodně podnikatelská fakulta v Karvině, 2005. 257 s. ISBN 80-7248-308-0.

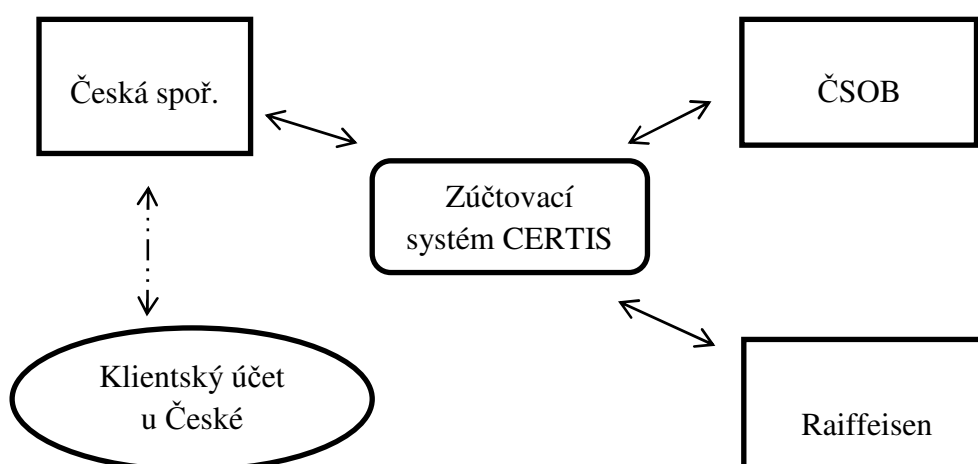
³ POLOUČEK, Stanislav a kol. Bankovníctví. 1.vyd. Praha: C. H. Beck, 2006. 152 s. ISBN 80-7179-462-7.

2.3 Bezhotovostní platební styk

Cílem bezhotovostního platebního styku je převod peněz mezi dvěma subjekty prostřednictvím klientských účtů, které jsou zřízeny na obou stranách realizované transakce u nějaké finanční instituce, která vystupuje jako zprostředkovatel převodu.

V případě, že mají plátce i příjemce své účty u stejné banky, dochází pouze k převodu peněz z účtu jednoho klienta na účet druhého přes zúčtovací centrum. Pokud však dochází k převodu peněz mezi různými bankami, je prostředníkem při všech převodech mezi bankami České republiky v tuzemské měně systém CERTIS. Tento systém je tzv. zúčtovacím centrem České národní banky a vede účet každé bance, která podniká v České republice. Při platbách do zahraničí se používají tzv. korespondenční účty.

Schéma č. 2.1 Mezibankovní zúčtovací schéma⁴



2.3.1 Formy klientských účtů

Klientský účet může být v dnešní době zřízen v různých formách odvíjejících se od účelu založení. Jsou to⁵:

- *běžné účty* – vklady a výplaty v hotovosti,
- *úvěrové účty* – slouží k evidenci čerpaného úvěru a jeho splácení,
- *kontokorentní účty* – je kombinací běžného a úvěrového účtu, kdy má klient možnost automaticky čerpat finanční prostředky do výše sjednaného debetního rámce za dohodnutých podmínek,

⁴ Vlastní schéma.

⁵ POLOUČEK, Stanislav a kol. Bankovníctví. 1.vyd.Praha: C. H.Beck, 2006. 144 s. ISBN 80-7179-462-7.

- *kladové účty* – k uložení volných finančních prostředků klienta,
- *depozitní účty* – evidence cenných papírů k úschově či ve správě banky.

Běžný účet – využití, zřízení, pravidla vedení a zrušení účtu

Základním a nejvíce žádaným produktem, který banka poskytuje svým klientům, je založení a vedení běžného účtu. Tento účet by neměl sloužit jen k prostému „skladování“ peněz, ale spíše přispívat ke snadnější manipulaci s peněžními prostředky. Bez běžného účtu se dnes jen těžko obejdeme, protože téměř všichni zaměstnavatelé ho vyžadují pro převod mzdy. Běžný účet tedy slouží jako adresa, která přijímá peněžní prostředky v hotovostní i bezhotovostní formě.

Hlavním a praktickým využitím běžného účtu je možnost vkládání peněz v hotovosti na přepážce banky nebo převodem z jiného účtu. Peněžní prostředky lze již v dnešní době z účtu vybírat téměř všude, například z bankomatu, na přepážce banky, ale také v obchodech u pokladny. V rámci bezhotovostního platebního styku jsou využívány především platební karty k úhradě zboží. Z běžného účtu je možné zadávat jednotlivé platby i hromadné příkazy nebo nastavit jednorázové či trvalé příkazy, které se nejčastěji využívají pro platby SIPO (sdružené inkaso plateb obyvatelstva) či k pravidelně se opakujícím platbám.

Většina bank nabízí balíčky služeb, nejčastěji nazvané konta. V rámci těchto kont lze získat různé nadstandardní služby v závislosti na jejich ceně bez dalších poplatků nebo minimálně s cenovým zvýhodněním. Příkladem je kreditní karta, zvýhodněné úročení, výběry z bankomatu zdarma a podobně. Doporučením je si spočítat, zda se nám konkrétní balíček vůbec vyplatí. Samozřejmostí všech účtů je některý produkt z oblasti přímého bankovníctví (GSM banking, internet banking a homebanking), díky kterému můžeme svůj účet spravovat na dálku 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.

Běžné bankovní účty si mohou zřizovat a vést občané a podnikatelé České republiky, cizinci, právnické osoby a jejich organizační složky jak v českých korunách, tak v jakékoli cizí měně dle nabídky jednotlivých bank. Založení běžného účtu probíhá na základě písemné smlouvy. Trendem je co nejrychlejší a nejjednodušší průběh zřizování účtu, proto se část administrativy se tak přesouvá na internet a je jen otázkou času, kdy bude možné zřídit si účet z pohodlí domova.

Smlouva je základní částí dokumentace a měla by ji vytvářet každá banka jednotlivému klientovi s podstatnými náležitostmi. Většinou se tyto podmínky stanovují v samostatné příloze, která je nedílnou součástí smlouvy. Banka při uzavírání smlouvy vyžaduje po svém

klientovi doklady totožnosti, jako jsou např. občanský průkaz, který slouží k řádné identifikaci klienta, nebo jiný doklad nahrazující občanský průkaz. Tyto doklady spolu s podpisovým vzorem a smlouvou o běžném účtu tvoří nezbytnou součást pro založení běžného účtu. Základní podmínkou je také dosažení věku 18 let, pokud se nejedná o specifické produkty. Například studentské účty lze uzavírat už od 15 let s podmínkou přítomnosti zákonného zástupce.

Číslo účtu je podle Věstníku ČNB⁶ jedinečným identifikátorem, který slouží v platebním styku k jednoznačné identifikaci účtu klienta a banky, ve které je účet veden. Vlastní číslo účtu obsahuje nejvýše šestnáct číselných znaků a je členěno na první a druhou část. První část nemusí být v čísle účtu obsazena, protože obsahuje nejvýše šest číselných znaků se skutečností, že úvodní nuly jsou bez významu. Druhou část tvoří nejméně dvě a nejvýše deset číselných znaků s tím, že alespoň dva z nich nesmějí být nulové. Specifický kód banky obsahuje čtyři číselné znaky a musí být od identifikátoru účtu klienta v písemné podobě zřetelně oddělen lomítkem.

Pro zrušení účtu existuje mnoho různých důvodů. Můžeme je sloučit do třech základních skupin, které se specifikují podle toho, kdo dává ke zrušení podnět. Majitel běžného účtu má právo dle obchodního zákoníku odstoupit od běžného účtu kdykoli bez udání důvodů. Účet lze zrušit výpovědí (zánik nastává okamžikem doručení) nebo dohodou. Banka může také zakotvit do svých obchodních podmínek výpovědní lhůty. Podnět ke zrušení účtu klienta může dát i banka a to buď výpovědí, nebo okamžitým odstoupením od smlouvy. „Výpověď je jednostranný právní akt učiněný z vůle banky z důvodů uvedených v obchodních podmínkách nebo i bezdůvodně, pokud jsou v rozporu s obecně platným předpisem.“⁷ Tento smluvní vztah zaniká s účinností ke konci kalendářního měsíce, který následuje po měsíci, v němž byla výpověď doručena majiteli účtu. Dojde-li však k závažnému porušení stanovených obchodních podmínek nebo k neustále se opakujícímu porušování podmínek, může banka okamžitě odstoupit od smlouvy, je-li doručena písemná výpověď. Do poslední, třetí skupiny, řadíme zrušení běžného účtu z jiných důvodů, například uplynutí doby, na kterou byl běžný účet zřízen nebo splnění účelu, pro který byl účet zřízen. Příčinou zrušení může být také uvalení likvidace či konkurzu na majitele účtu.

⁶ Věstník ČNB, Předpisy k platebnímu styku, vyhláška číslo 169/2011.

⁷ MAČE, Miroslav. Platební styk klasický a elektronický. 1.vyd. Praha: Publishing 2006. 220 s. ISBN 80-247-1725-5.

2.3.2 Nástroje platebního styku

Banka a jiné bankovní instituce na základě nástrojů platebního styku provádějí platební operace. Mezi nejčastěji používanými nástroji bezhotovostního platebního styku v České republice patří bankovní spojení (příkazy k úhradě, k inkasu), šeky, směnky a platební karty.

Bankovní spojení

Bankovní spojení patří mezi nejzákladnější formy bezhotovostního platebního styku. Je to příkaz klienta jeho bance, aby na vrub jeho účtu provedla v určitém čase určitou platbu ve prospěch jiného účtu nebo příkaz klienta, aby na vrub účtu jiné osoby banka převedla v určitém čase určitou platbu ve prospěch jeho účtu. (Skaunic, 2005). Mezi nejčastěji používané bankovní spojení patří příkaz k úhradě a k inkasu.

Příkaz k úhradě je nejsnazším způsobem bezhotovostního převodu peněžních prostředků. Předpokladem pro jeho provedení je vedení bankovního účtu nebo vlastnit oprávnění nakládat s peněžními prostředky na platebním účtu jiné osoby (např. manžela, manželky) pomocí podpisového vzoru předaného bance. Pak stačí vyplnit buďto písemný formulář, který je k vyplnění v každé dané bance nebo formulář v elektronické podobě, kdy majitel účtu zadává příkazy na dálku. Banka poté odepíše z jeho účtu konkrétní částku a převede na určený účet. Správné vyplnění údaje v příkazu k úhradě je podmínkou bezproblémového vyřízení.

Mezi účastníky podílející se na příkazu k úhradě patří plátce (příkazce, odběratel, kupující, povinný) a banka plátce, banka příjemce a samotný příjemce (dodavatel, prodávající, oprávněný).⁸

Příkaz k úhradě lze členit dle různých hledisek. Jednotlivý příkaz je uplatněn k převodu pouze na jeden účet, zatímco hromadný příkaz slouží k zaplacení dvou a více faktur z jednoho bankovního účtu. Dalším hlediskem může být i násobný příkaz k platbě, který určuje, kolikrát má být platba provedena. Jednorázový příkaz představuje příkaz k provádění plateb pouze jednou, naopak trvalý příkaz se používá pro opakující se platby pevně stanovených částek v pevném termínu z běžného účtu plátce na stále stejný účet příjemce.

Podle vyhlášky musí příkaz k úhradě obsahovat vždy obligatorní náležitosti, jako jsou označení, že se jedná o příkaz k úhradě, bankovní spojení plátce, bankovní spojení příjemce, částku v české měně, podpis, elektronická podpis nebo jiný kód zajišťující identifikaci

^{8,9} MÁČE, Miroslav. Platební styk klasický a elektronický. 1.vyd. Praha:Publishing 2006. 220 s. ISBN 80-247-1725-5.

příkazce, konstantní symbol (povinný, pokud je stanoven zvláštním právním předpisem nebo pokud je příjemcem státní rozpočet).⁹ Příkaz k úhradě, který neobsahuje výše uvedené údaje, může banka odmítnout a vrátit klientovi ke zpracování. Mezi ostatní náležitosti příkazu k úhradě (fakultativní užití) patří datum splatnosti, variabilní symbol, specifický symbol, textová zpráva a datum vystavení příkazu.

Používání příkazu k inkasu je rozšířené a pro plátce i příjemce velmi pohodlné. Podstatou je opět převod peněžních prostředků, avšak příkaz k převodu nedává plátce, nýbrž ten, kdo inkasuje, tedy příjemce. Předpokladem odepsání je udělení souhlasu bance k tomu, že může prostředky z účtu odepisovat podle inkasních příkazů příjemce. V případech neočekávaně vysokého inkasa požadují banky v České republice jako prevenci stanovení limitu inkasní platby. Inkasní forma je u nás využívána v rámci služby známé jako SIPO, tedy soustředěné inkaso plateb obyvatelstva. Nejčastěji ho využívají běžní občané při úhradě záloh na energii (plyn nebo elektřinu), za pronájem, úhradu povinných poplatků nebo užívání rádia a televize v domácnosti.

Mezi účastníky podílející se na příkazu k inkasu patří příjemce, banka příjemce, plátce (odběratel, dlužník) a banka plátce.¹⁰ Příkazy k inkasu lze členit podle počtu plateb na platebním příkazu (jednotlivý a hromadný příkaz k inkasu) nebo podle počtu provedených plateb (jednorázová platba nebo trvalý příkaz k inkasu).

Šeky

Šeky jako nástroje platebního styku mají již dlouholetou tradici. Byly vyvinuty v 15. století v Itálii a řadu let patřily mezi hlavní nástroje v maloobchodní oblasti nebo také v neobchodních platbách u fyzických osob. Šeky jsou druhem cenných papírů a úvěrovým nástrojem krátkodobého charakteru (splatnost do jednoho roku). Jsou využívány při hotovostních i bezhotovostních platbách. V podstatě jde o platební příkaz výstavce šeku bance (šekovníkovi), aby vyplatila peněžitou částku oprávněnému majiteli šeku. Tento majitel obdrží od banky určitou částku v hotovosti na přepážce nebo v bezhotovostní formě na svůj účet. Nejčastější využití šeků je při neznámém bankovním spojení, což je důvodem, proč nelze bezhotovostní platební styk provést.

^{10,11} MÁČE, Miroslav. Platební styk klasický a elektronický. 1.vyd. Praha:Publishing 2006. 220 s. ISBN 80-247-1725-5.

U šekových operací vystupují zpravidla tři osoby. Výstavce (plátce, dovozce, odběratel), který šekem uděluje příkaz zaplatit z účtu šekovou částku, šekovník (obvykle banka, u níž je veden účet výstavce) a majitel šeku (příjemce, vývozce, dodavatel), tj. doručitel nebo osoba na šeku vyznačená, jemuž má být uvedená částka vyplacena.¹¹

Náležitosti šeků zákon velmi přesně specifikuje, dokonce je dělí na náležitosti podstatné a nepodstatné. Jestliže chybí některá z podstatných náležitostí, listina se nepovažuje na šek, chybí-li některá z náležitostí nepodstatných, je pouze ohrožena kvalita šeků. Mezi podstatné náležitosti patří písemná forma a použití jednoho jazyku, ve kterém musí být listina sepsána, tzn. nelze část šeku vyplnit např. česky a část anglicky. Dále je musí být v textu listiny uvedeno slovo nebo označení šek, bezpodmínečný příkaz zaplatit určitou šekovou sumu, jméno toho, kdo má platit, tedy šekovníka, místo, kde má být placeno, datum a místo vyplacení a nakonec podpis výstavce šeku.¹² Mezi nepodstatné náležitosti patří číslo šeku, údaj osoby, které má být šek vyplacen, číslo šekového účtu a druhý údaj peněžních částky, například jednou slovy a podruhé číslicemi.

Podle způsobu převoditelnosti se šeky dělí na orderšek, rektašek a šek na majitele. Orderšek, neboli šek na řád, se vystavuje na určitou osobu a lze ho převádět indosamentem na další osoby. Rektašek, neboli šek na jméno, musí být uveden na jméno oprávněné osoby a nelze jej převést. Šek na majitele (na doručitele) nemusí mít uvedeného žádného konkrétního majitele, nebo má uvedeno konkrétní jméno s doložkou „nebo majiteli“. Oprávněným majitelem šeku je v tomto případě osoba, v jejíž rukou se šek momentálně nachází. Pro převedení tohoto šeku na nového majitele postačí jeho fyzické předání. Šeky se mohou dále dělit i podle výstavce na bankovní šeky, které vystavují banky nebo jiné peněžní ústavy a soukromé šeky, kde bývá výstavcem fyzická nebo nebankovní právnická osoba.

Lhůta splatnosti šeku je stanovena ženevskými konvencemi a může nabývat doby osmi dní (šek musí být vydaný a splatný na území jedné země), dvaceti dní (šek musí být vystavený a splatný na území jednoho světadílu) a sedmdesáti dní (šek je vystaven na jiném kontinentu). Do této lhůty se však nepočítá den vystavení šeku. Když je předložen šek po době splatnosti, propadá ze zákona právo na vyplacení šeku a záleží na dané bance, zda se rozhodne šek vyplatit nebo nikoli.

¹² POLOUČEK, Stanislav a kol. Bankovníctví. 1.vyd. Praha: C.H.Beck, 2006, 152 s. ISBN 80-7179-462-7.

V praxi je využíván i zvláštní typ šeku nazývaný cestovní šek, který se dá využít při cestách do zahraničí. Jeho hlavní výhodou je nahraditelnost peněz v hotovosti, to znamená, že šeky lze proměnit v bankách či směnárnách za valuty a můžeme s nimi platit také v hotelích, restauracích a obchodech po celém světě. Jejich právní úprava je obsažena v Obchodním zákoníku a jsou vydávány velkými světovými bankami a finančními institucemi. Místa, kde přijímají cestovní šeky, jsou označeny logem příslušného vydavatele. Cestovní šek je vystaven na neomezenou dobu, avšak někteří vydavatelé omezují jejich splatnost.

Směnky

Směnka je cenný papír s dlouhodobou historií, který lze využít jako platební, zajišťovací a úvěrový prostředek. Směnka je uznatelná soudem a obsahuje zákonem stanovené podstatné náležitosti. Obsahuje bezpodmínečný závazek v přesně určené formě poskytující majiteli směnky právo vyžadovat ve stanovené lhůtě úhradu peněžní sumy uvedené na směnce.¹³ Směnky využívají podnikatelé, banky a v dnešní době už i běžní občané ke krytí drobných úvěrů. Důležité je zmínit, že nesprávné vyhotovení způsobuje její neplatnost. Také neuvážený podpis směnky nebo nedůsledná obrana mohou způsobit velké potíže.

Zákon směnečný a šekový č. 191/1950 Sb. přesně stanovuje náležitosti, které musí směnka obsahovat, proto je často považována za spolehlivý a kvalitní nástroj. Obsahuje-li směnka ještě nějaké další podmínky, je špatná a z toho důvodu i neplatná. Mezi zákonné náležitosti směnky patří označení, že jde o směnku, bezpodmínečný příkaz nebo slib o zaplacení určité peněžité sumy, jméno toho, kdo má platit (směnečníka), údaj splatnosti, jméno toho, komu nebo na jehož řád má být placeno, datum a místo vystavení směnky a také podpis výstavce směnky.¹⁴

Text každé směnky musí obsahovat slovo „směnka“ a to v jazyce, ve kterém je sepsaná. Slovo směnka tedy nelze nahradit cizojazyčným ani jiným výrazem, i když je obsahově stejný.

Příkaz, který je daný směnkou nebo slib, který je obsažen ve směnce vlastní, nesmí být vázán na splnění žádné podmínky. Výše směnečné sumy, která má být zaplacena, se v praxi uvádí jak číslem, tak slovy. Neshodují-li se tyto údaje, platí částka vyjádřena slovy.

^{13,14} <http://www.businessinfo.cz>

Jméno směnečníka se uvádí pouze u směnky cizí. Může jím být kdokoli kromě remitenta, tzn. i sám výstavce. Pokud směnečník směnku přijme, stává se hlavním dlužníkem. Přijetí musí být písemné a musí obsahovat slovo „přijato“ nebo jiné slovo stejného významu. Za přijetí směnky se považuje i pouhý podpis na jejím líci.

Údaje o splatnosti mohou být stanoveny čtyřmi způsoby. Prvním způsobem je splatnost na viděnou (vistasměnka), která je splatná při předložení směnečníkem, dalším je splatnost na určitý čas po viděné (lhůtní vistasměnka), která je splatná za určitý čas po předložení směnečníkem, dále splatnost na určitý čas po datu vystavení směnky (datasměnka), která má uvedené datum a je stanoveno, dokdy od tohoto data má být směnka zaplacená a posledním způsobem je splatnost na určitý den (fixní směnka), která je stanovena na konkrétní den.

Přestože je údaj o místě placení podstatnou náležitostí směnky, jeho absence nezpůsobuje neplatnost. V případě, že údaj místa, kde má být placeno jsme nenalezli, místem splacení se stává bydliště dlužníka a jméno remitenta by mělo být určeno co nejjasněji, aby ho bylo možné jednoznačně identifikovat. Směnka nemůže být vystavena ve prospěch neurčené osoby.

Datum a místo vystavení směnky musí být určeno konkrétně dnem, měsícem a rokem, na rozdíl od data splatnosti směnky.

Podpis bývá umístěn v pravém dolním rohu a teprve tímto podpisem je směnka vydána a výstavce se stává dlužníkem (u směnky vlastní) nebo nepřímým dlužníkem (u směnky cizí). Podpis musí být vlastnoruční a výstavce odpovídá za její přijetí a zaplacení.

Směnka má dvě hlavní funkce – platební a zajišťovací. Smyslem a účelem platební funkce je, aby v okamžiku její splatnosti skutečně došlo k zaplacení dlužné peněžní částky. Směnka nahrazuje hotové peníze a tím ji majitel může „prodat“ i před datem splatnosti a získat tak hotovost od třetí osoby. Dlužník je pak povinen zaplatit dlužnou částku novému majiteli. Funkcí zajišťovací směnky naopak není její proplacení, ale je zajištění toho, aby byl splněn jiný závazek. Když je tento závazek splněn, zaniká dle dohody důvod podle směnky platit.

Směnky se mohou třídit podle různých kritérií, které se mezi sebou navzájem liší. Nejčastější rozdělení směnek je na směnku vlastní a směnku cizí. Vlastní směnkou výstavce směnky písemně slibuje, že v určené době a na určeném místě zaplatí směnečnou sumu věřiteli a směnečná částka může obsahovat buď dohodnutou částku za dodávku výrobků, zboží či služeb, nebo také smluvní cenu společně s úrokem, který je pro majitele směnky

finančním výnosem. Cizí směnka pak obsahuje bezpodmínečný příkaz směnečníkovi, aby zaplatil danou částku v přesně stanovený den a na dohodnutém místě remitentovi. Uplatňují se celkem tři osoby, mezi které řadíme výstavce, který směnku vystavuje a přikazuje směnečníkovi, aby zaplatil směnečnou částku, směnečník (dlužník, trasát), který akceptuje směnku a zavazuje se ji zaplatit a remitent.

Platební karty

Platební karty jsou nepostradatelnou součástí našeho každodenního života. Jsou využívány při bezhotovostním placení a výběru hotovosti z bankomatu či na přepážce. Rozměry karty a její fyzikální vlastnosti stanovuje mezinárodní norma ISO 3554. Platební karta musí být vyrobena z určitého materiálu a její standardní rozměr je 86,5 x 54 x 0,76 milimetrů. Na přední straně nalezneme číslo karty, jméno držitele a dobu platnosti karty. Zadní strana pak obsahuje magnetický a podpisový proužek. Platební karta je však majetkem banky, která ji vydala.

Členění a dělení platebních karet je mnoho. Uvádí se členění podle způsobu zúčtování (karty debetní, kreditní a chargé karty), dělení podle druhu, jakým je proveden záznam na kartách (embosované, elektronické karty), podle zabezpečení karet (karty s magnetickým záznamem, čipové karty, hybridní karty, karty s laserovým záznamem, karty bezkontaktní), nebo teritoria použití (domácí, mezinárodní).

Debetní karty (debit cards) jsou vydávány k běžnému účtu. V případě zaplacení debetní kartou jsou čerpány vlastní peníze uložené na bankovním kontu. Nejprve je daná částka zablokována a při účetním vypořádání obchodu banka odečte příslušnou sumu z účtu (v praxi bývá tato doba mezi třemi až pěti dny). Má-li však klient sjednaný kontokorent, může běžný účet přečerpat do výše předem sjednaného úvěrového limitu a to jakoukoli běžnou transakcí, jako jsou např. výběry z bankomatu či na přepážce bankovního ústavu, úhrady kartou či zadání platebních příkazů. Kontokorent je řešení krátkodobého nedostatku peněžních prostředků v rámci pouze desítek dnů, ne však už měsíců. Mezi hlavní parametry patří částka, kterou banka klientovi tímto způsobem půjčí, úroková sazba z vypůjčených peněz a poplatky za sjednání a vedení kontokorentu. Pevná částka splácení není určena, klient je však povinen zpravidla do jednoho roku úvěr splatit, tedy se se svými peněžními prostředky dostat „do plusu“. Poté smí tuto bankovní službu čerpat znovu.

Kreditní karty (credit cards) mají obdobu debetních karet avšak s rozdílem, že nakupujeme na účet úvěrový. Kreditní karty vydávají také nebankovní subjekty a není podmínkou mít založen běžný účet. Každá transakce s kartou znamená nakoupení na úvěr a tento úvěr následně splácíme včetně všech úroků.

Chargé karty lze porovnat s placením „na fakturu“. Po uplynutí určité doby vydavatel karty sečte veškeré čerpané položky a pošle vyúčtování. Dluh se musí do data splatnosti uhradit. Je-li částka uhrazena včas, nebudou účtovány žádné úroky.

Embosované karty umožňují platby na obchodních místech, které jsou opatřeny elektronickým podkladním terminálem nebo imprinterem (mechanické snímací zařízení sloužící k provedení otisku platební karty a identifikačního štítku obchodníka na prodejní doklad). Díky němu získá obchodník otisk údajů, které jsou plasticky vytvarované, a zákazník mu je následně potvrdí svým podpisem.

Elektronické karty jsou nejrozšířenějším typem platebních karet, které jsou akceptovány jen u obchodníka s elektronickým platebním terminálem.

Karty s magnetickým záznamem mají magnetický proužek, který lze nalézt na zadní straně karty. Jsou na něm uloženy údaje o kartě (číslo karty, časová platnost, informace, zda se jedná o kartu tuzemskou či mezinárodní, zda je možné užití v platebních terminálech, bankomatech) a jejím uživateli. Problémem je riziko mechanického poškození, malá kapacita informací nebo možnost jejího zneužití karty, která není zabezpečena (například PIN kódem).

Čipové karty mají magnetický proužek nahrazený čipem. Na čip lze ukládat nejrůznější informace o identifikaci klienta a mají zvýšenou úroveň zabezpečení. Například platí-li uživatel karty přes terminál, PIN se ověřuje v tzv. on-line režimu, technologie dokáže rozpoznat podezřelé transakce a platbu neprovést, dokud nedojde k opětovnému zadání PINu.

Hybridní karty jsou platební karty obsahující magnetický proužek i čip dohromady.

Karta s laserovým záznamem obsahuje data, která jsou zaznamenána (vypalována) laserovou technologií. Na kartu lze vypalovat vysokou kapacitu záznamu do podkladových vrstev, nevýhodou je jednoduché kopírování karty a tím její zneužití.

Karty bezkontaktní se vyznačují možností platby bez nutného fyzického dotyku a lze na dálku přenášet všechny transakční údaje. Využívají se při platbě nižších částek, zpravidla pod hranicí 500 Kč.

Domácí karty lze využít k placení v obchodech či k výběrům z bankomatu jen na území České republiky. Jsou označeny „valid only in the Czech Republic“. Dnes jsou již na ústupu a většina bank vydává jen karty mezinárodní.

Mezinárodní karty platí na území České republiky i v zahraničí. U obchodníků proběhnou platby většinou bez poplatků, výběr z bankomatu je však zpoplatněn.

Ztráta či krádež karty představuje velice nepříjemnou zkušenost po každého vlastníka. Pokud se tak stane, bez váhání je třeba kartu v co nejkratší době zablokovat na telefonním čísle nebo na kterékoliv pobočce bankovního ústavu. Při vydání platební karty dostane každý klient kartičku s telefonním číslem nepřetržitého zákaznického servisu, na kterém je nutné kartu zablokovat. Služba je v provozu 24 hodin denně 7 dnů v týdnu. Nachází-li se držitel karty zrovna v zahraničí, může se obrátit na jakoukoli členskou banku dané asociace. Prevence proti ztrátě, krádeži, padělání a celkovému zneužití platební karty je velmi důležitá.

V ochraně platebních karet proti padělání jsou využívány technické prvky (kódy v magnetickém proužku, čipu, hologram a speciální provedení podpisového proužku). Proti zneužití je ochrana platební karty záležitostí také držitele karty. Při převzetí karty je nutné si ji vlastnoručně podepsat. Zneužití karty je dále chráněno čtyřmístným kódem (číslem), tzv. PINem, který je nejlépe si zapamatovat. Rozhodně se nedoporučuje si toto číslo zapsat a ponechat v blízkosti karty. V případě výběru hotovosti z bankomatu či jiné operaci, kde zadáváme PIN, je nezbytná ostražitost, aby nikdo nemohl odpozorovat zadávaná čísla (z toho důvodu jsou u přepážek v peněžních ústavech nebo u bankomatů vytvořeny tzv. ochranné zóny, které mají chránit klienta při sdělování tzv. „citlivých údajů“, nutných k požadovaným operacím). Karta musí být použita pouze na jednom čtecím zařízení a obchodník je povinen vystavit prodejní doklad, který by si měl majitel karty pečlivě překontrolovat. Nákup po internetu šetří sice čas, ale zvyšuje riziko zneužití. Je-li jakákoliv pochybnost o obchodníkovi, vždy je lepší zvolit jiný způsob úhrady než platební kartou. Je dobré sledovat a kontrolovat zaúčtované operace nejlépe běžně při každém vstupu na účet prostřednictvím internetu nebo nejpozději při doručení výpisu z účtu a při jakékoli nesrovnalosti kontaktovat co nejdříve banku.

2.4.3 Elektronické bankovníctví

V bezhotovostním platebním styku nalezneme také elektronické bankovníctví. I když placení v hotovosti bude mít i nadále svůj význam, klasické bankovní služby už mnohým klientům nestačí, protože jsou zdoluhavé, pomalé a tím ubírají drahocenný čas. Klient může díky elektronickému bankovníctví odkudkoliv a kdykoliv komunikovat se svými penězi díky moderním technologiím, které se neustále díky své jednoduchosti, rychlosti a pohodlnosti tlačí do popředí a jsou stále využívanějším prostředkem placení.

Banky usilují o maximální bezpečnost také v elektronickém platebním styku. Důvěra klientů, obchodních partnerů, veřejnosti a prezentace „dobrého jména“ firmy je pro banku velice významná. U přímého bankovníctví mezi bankou a klientem probíhá výměna zašifrovaných dat, které nesmí být za žádnou cenu rozluštěny při případném odposlechu či kopírování.

V rámci nejjednodušších technik zabezpečení se používá jméno a heslo. Jako další bezpečnostní prvek bývá volen limit platby nebo denní limit výběru hotovosti a možnost odesílání SMS zprávy na klientův mobilní telefon při každém přihlášení či provedení aktivní operace se svým účtem. Klient tak může velmi rychle reagovat na případné neoprávněné přihlášení a účet si nechat zablokovat. Banka neručí za případné transakce, které jsou provedeny v rámci bezpečnostních prvků. Uživatel přebírá veškerou odpovědnost. Vyšším zabezpečením při telefonické komunikaci je využití tří prvků, např. identifikačního čísla IPPID (osmičíselné číslo v rámci banky), PIN (Personal Identification Number) a heslo.

V elektronickém bankovníctví se také využívá elektronický podpis (asymetrický šifrovací algoritmus). Je postaven na základě dvou klíčů (tajného a veřejného), který mají k dispozici odesílatel a příjemce. Tímto procesem dojde k identifikaci stran.

Výhody a nevýhody elektronického platebního styku

Výhody elektronického bankovníctví lze rozdělit na přínos pro zákazníka a přínos pro poskytovatele (banku). Zákazník, jako klient banky, se díky elektronickému bankovníctví stává pánem svého času. Do kontaktu s bankou může vstoupit kdykoliv a odkudkoliv, čímž odpadají zdoluhavé návštěvy bankovních institucí za účelem provádění běžných bankovních operací. Mezi výhody také patří např. rychlá komunikace mezi klientem a bankou, jednoduchá obsluha účtu, úspornost a k dispozici jsou také různé šablony a dokumenty

ke zjednodušení vzájemné komunikace. Přínosem pro banku jsou díky elektronickému bankovníctví úspory nákladů a to vede ke zvýšení produktivity.

Je podstatné zmínit nevýhody elektronického bankovníctví, kterému patří stále rostoucí počet podvodů hlavně v oblasti internetového bankovníctví. Nejvíce se jedná o podvody, ve kterém hrají roli Počítačové viry. Klient by měl mít nainstalovaný správný antivirový program a aktivní bránu firewall, sledovat aktuální informace, chránit své bezpečnostní údaje (klientské číslo, heslo, PIN, bezpečnostní kód, číslo platební karty), nereagovat na podvodné emaily, neotvírat neznámé odkazy a nenahrávat odkazy z neznámých zdrojů.

Mezi nejrozšířenější formy elektronického bankovníctví můžeme zařadit telefonní bankovníctví, mobilní bankovníctví, internetové bankovníctví a homebanking.

Telefonní bankovníctví

Prostřednictvím telefonního bankovníctví mohou klienti vzdáleně získávat informace o zůstatku na účtu včetně posledních operací, zadávat jednorázové i trvalé příkazy k úhradě, zakládat spořicí a termínované účty nebo se informovat na aktuální kurzy měn či úrokových sazeb. Speciální linka je v provozu nonstop a přitom nezáleží na typu přístroje (pevná linka nebo mobilní telefon). Stačí vytočit telefonní číslo banky, zadat přihlašovací údaje a heslo (zadávané prostřednictvím klávesnice telefonu), a poté lze bez problémů pracovat se svým účtem. Nesmí však dojít k vyzrazení čísel, systém by mohl být lehce zneužitelný.

Bankovní účet lze spravovat využitím hlasového automatu, kdy klient komunikuje s hlasovým záznamníkem nebo přímo s telefonním bankéřem, kdy jsou klientovy požadavky řešeny s operátorem.

Mobilní bankovníctví

Mobilní bankovníctví umožňuje využívat bankovních služeb kdykoli a kdekoli prostřednictvím mobilního signálu GSM, displeje a klávesnice mobilního telefonu. Bankovní služby, které lze provádět na mobilním telefonu, se neustále rozšiřují. Pomocí GSM bankingu je možno např. zjišťovat historii, zůstatky a pohyb na účtu, zadávat příkazy k úhradě nebo dobíjet kredity mobilních telefonů všech operátorů.

GSM SIM Toolkit je komunikační službou mobilního bankovníctví vhodnou pro klienty, kteří nedávají přednost návštěvě bankovní pobočky. Tento způsob je sice jistým ulehčením, avšak pro určité zákazníky může být nevýhodou neochota používat SMS zprávy.

Má-li mobilní telefon toto rozhraní a klient má ještě speciální SIM kartu, lze vytvořit příkaz, který se odešle jako SMS zpráva přímo ze softwaru. Zpětné potvrzení informuje o provedení služby. Všechny SMS zprávy, ať už posílané či přijaté skrze tuto službu, jsou šifrovány. Tuto technologii zavedl na trh bývalý mobilní operátor Paegas. V dnešní době však tuto službu nabízejí již všichni současní operátoři a mají ji v nabídce také všechny bankovní instituce.

WAP je komunikační služba umožňující přístup na webové stránky, které jsou upraveny pro malý displej mobilních telefonů.

Srovnáním internetového bankovníctví s mobilním lze doložit, že klienti preferují více internetové bankovníctví díky většímu portfoliu nabízených služeb, avšak mobilní bankovníctví má větší síťové pokrytí v České republice i ve světě a stále zůstává službou neustále vyhledávanou a používanou.

Internetové bankovníctví

Internet je celosvětová počítačová síť, kterou využíváme jako komunikační médium mezi klientem a bankou. Ke komunikaci stačí mít počítač připojený na internet a vhodný internetový prohlížeč. Nic dalšího zapotřebí není, tím se tato služba liší od homebankingu, který vyžaduje mít nainstalovaný speciální program. Klient může provádět bankovní operace 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Pro přihlášení ke svému účtu klienti využívají identifikačních údajů, hesla nebo elektronických klíčů.

Každá banka nabízí odlišnou nabídku služeb. Zatímco některé banky mají v rámci internetové bankovníctví nabídku pouze základních služeb (zjištění stavu, pohybu peněz na účtu a příkazy k úhradě), jiné umí dokonce zadávat, měnit či rušit trvalé příkazy a zahraniční platby. Důmyslné systémy dokonce dokáží plně nahradit přístup banky a lze přes ně udělat jakoukoli bankovní operaci. V dnešní době můžeme internetové bankovníctví bez obav používat, budeme-li využívat několika základních pravidel uvedených v úvodu této podkapitoly.

Homebanking

Pomocí homebankingu klient komunikuje se svou bankou za pomoci počítače, který musí být vybaven speciálním softwarem. Oblíbený je zpravidla u podnikatelských subjektů, kde jsou povinni vést dokonalou účetní evidenci. Nacházejí-li se jednou data v elektronické

podobě, lze je úspěšně importovat do účetnictví a obráceně. Tím se ušetří čas i práce účetních. Výhodou homebankingu je také to, že požadavky lze provádět, i když člověk nemusí být online připojený. Klient se napojuje přímo na bankovní systém. Nevýhodou je složitější ovládání a licenční vázání na jeden počítač, respektive síť počítačů. S neustálým rozvojem internetu se řada funkcí homebankingu postupně nahrazuje. Funkce se doplňují a prolínají. Homebanking využívají jak velké a střední firmy, tak i běžní občané.

2.4.4 Elektronické peníze

Elektronické peníze jsou zvláštní formou peněz. Jedná se o „fiktivní peníze“, představující peněžní hodnotu uchovávanou hardwarově na elektronickém prostředku – kartě, která se vkládá do terminálu nebo se umístí do jeho blízkosti v případě bezkontaktní technologie (můžeme ji použít jako způsob placení za zboží a služby v obchodě, vybírat hotovost z bankomatů či podobných terminálů a lze je využít dokonce při placení v hromadné dopravě) nebo na softwaru pomocí telekomunikačních sítí (internetový účet zákazníka on-line obchodů). U obou druhů je podmínkou nákup elektronické peněžní jednotky a teprve pak může klient za transakce zaplatit.

Elektronické peníze vydávají čtyři instituce, mezi které patří vydavatelé elektronických peněz (vydávání pomocí zákona o platebním styku), síťoví operátoři, obchodníci se specializovaným hardwarem a softwarem a v neposlední řadě také banky a jejich společnosti.

Rozčlenit elektronické peníze je možné na identifikované (obsahují-li informace o osobě, která používá tyto prostředky) a anonymní (fungují stejně jako hotové peníze, nedochází k odhalení osoby). Online peníze znamenají nutnou komunikaci s bankou při uskutečnění transakce se třetí stranou a Offline peníze znamenají, že transakce lze provést bez pomoci banky. Cena „elektronické peněženky“ je různá. V některých zemích je služba zdarma, jinde placená jako kterákoli jiná služba. Jestliže kartu s elektronickými penězi ztratíme, je nutné ji zablokovat a ohlásit policii. Nezablokujete-li kartu v požadovaném termínu a někdo kartou zaplatí, utracená částka bude odečtena bez možnosti návratu.

3 ELEKTRONICKÉ BANKOVNICTVÍ A MOŽNOSTI DALŠÍHO VÝVOJE

Elektronické bankovníctví se neustále vyvíjí prostřednictvím technologického a technického vývoje. Díky konkurenci, která souvisí s globalizací trhu a udržení stávajících klientů, banky neustále vymýšlejí nové produkty a služby, které jsou pro klienta výhodné, pohodlné a rychlé. Ani bezpečnost platebních prostředků není pozadu. Jsou neustále vyvíjeny dokonalejší ochranné prvky, které dokáží účinněji chránit náš majetek.

3.1 Komunikace klienta a bankou

Koncem 20. století se objevily odhady věstící postupný útlum bankovních poboček či jejich zánik. To se však nestalo. I když je komunikace mezi klientem a bankou ovlivněna technologickým pokrokem a banky mají mnoho možností, jak s klienty komunikovat, zákazníci stále vyžadují osobní kontakt a význam poboček neustále roste. Bankovní pobočka ve 21. století však již není klasická „kamenná“, ale je to centrum personalizované komunikace, kde je kladen důraz na komunikaci klienta s pracovníkem. To vše se odehrává v co nejpříjemnějším prostředí a bez čekání.

Zákazník komunikuje s bankou mnoha způsoby (prostřednictvím telefonu, e-mailu nebo se nabízí dokonce možnost chatovat si se svým osobním bankéřem). Spojí-li se klient s bankou telefonicky, řeší své běžné operace pomocí hlasového záznamníku a jeho ovladatelnost je založena na tónové volbě. Složitější požadavky jsou řešeny přímo s operátorem call centra. Jednotlivé banky neustále navyšují počet telefonních bankéřů a v porovnání s osobní návštěvou jsou levnější. Klienti také rádi využívají při řešení standardních situací spojení prostřednictvím webu či e-mailu. Toto spojení je přehledné a pohodlné.

V západních zemích, kde je levnější telekomunikační technologie před pracovní silou, banky začaly zavádět automatizované vyřizování pošty pomocí počítače, který dokáže vyhodnotit až 80 % dotazů, zbylých 20 % vyřizují zaměstnanci přes e-mail.

3.2 Online platební systémy v ČR

Elektronický obchod je v současné době velkým hitem. Počet internetových obchodů neustále narůstá a jsou nabízeny nové služby a zboží, které bychom v kamenných obchodech jen těžko sháněli. Jelikož způsob platby je jeden z důležitých faktorů, zda zákazník zboží koupí či se obrátí ke konkurenci, neustále se vyvíjejí nástroje jak zabezpečit a zpříjemnit elektronický prodej zákazníkům i prodejcům. Online platební systémy si i přes krátkou působnost získaly poměrně velkou klientelu.

PayPal

Společnost PayPal se objevila na zahraničním trhu roku 1988. Vznikla sloučením dvou amerických finančních firem Confinity a X.com a fungovala ve více než 55 zemích světa. Aby se mnohem více společnost dostala do podvědomí svých zákazníků, vytvořila reklamní kampaň, ve které každý nový registrovaný klient získal na svůj účet 10 USD.

PayPal nám umožňuje zasílání peněz na jakýkoli jiný účet společnosti PayPal nebo emailovou adresu a lze jím platit téměř vše. Výhodou je, že nemusíme zakládat žádný nový účet. Jediné, co k tomu potřebujeme, je právě e-mailová adresa a karta, která podporuje online platby (embosovaná). Nemusíme tuto kartu ani pravidelně nabíjet, peníze se totiž strhnou z účtu samy v momentě uskutečnění platby. Tím je zajištěno, že i když zaplatíme platební kartou, její číslo se nemusí nikomu sdělovat kromě seriózní společnosti PayPal.

Pokud používáme PayPal pouze k placení, neplatíme žádné poplatky. Chceme-li však peníze také přijímat, musíme se vybrat ze třech různých zpoplatněných účtů. Jsou to účty osobní (personal) s nejnižšími poplatky, avšak limitně omezenými, premium účty, což jsou rozšířené osobní účty a účty obchodní (business účet) určené pouze pro internetové prodejce.

mPeníze

Díky tomuto platebnímu systému můžeme provádět jednoduché a bezpečné platby v internetových obchodech, aniž bychom byli nuceni sdělovat důvěrné údaje třetí straně. Musíme mít však zřízen účet u mBanky. Založení účtu je velice jednoduché, lze ho provést pomocí internetu během pár minut. Poté už záleží jen na klientovi, zda se dostaví stvrdit smlouvu podpisem na pobočku banky nebo banka vyšle svého kurýra na předem sjednané místo. U mBanky neplatíme žádné poplatky za zřízení ani za vedení účtu, pohyb na účtu či nastavení trvalých příkazů do jakékoli banky je také bezplatné. Dokonce zdarma můžeme

využít bezúčelové mPůjčky od mBank. Tato půjčka začíná na 10.000 Kč a končí na 500.000 Kč. Jako nevýhodu bych uvedla, že banka neposkytuje pojištění k půjčce. Doba splatnosti se pohybuje v rozmezí až 60 měsíců. Půjčku lze předčasně splatit zdarma.

PaySec

Konto PaySec je moderní platební systém pro rychlé a bezpečné nakupování na internetu. Tento systém byl založen Československou obchodní bankou spolu s Poštovní spořitelnou. Abychom ho mohli využívat, je třeba si nejdříve založit konto na internetové adrese www.paysec.cz. Registrace je velmi jednoduchá, rychlá, a je k ní potřeba mobilní telefon a emailová adresa. Po úspěšné registraci je konto třeba nabít podobně jakou u elektronických peněženek pomocí platební karty nebo převodem z účtu a pak stačí jen vyčkat na aktivaci. PaySec je určen především pro drobné nákupy, platby v internetových obchodech nebo mezi jednotlivci. Zaplacení trvá pár minut, na dané stránce stačí vyplnit přihlašovací údaje a potvrdit platbu. Převod peněz je podobný jako u internetového bankovníctví (je možné si čísla účtu uložit nebo připsat zprávu pro příjemce). Konto PaySec je bezpečné díky šifrované komunikaci se systémem a dokonce lze navolit maximální sumu odchozí platby, při které se systém dotazuje SMS kódem zasláného na mobilní telefon. Poplatky za využití samotného konta jsou relativně nízké.

3.3 Současný trend moderní technologie elektronického bankovníctví

3.3.1 Chytrá karta budoucnosti

V dnešní době banky nabízejí svým klientům různé druhy tzv. chytrých karet. Tyto karty nabízejí automatické služby, volitelné služby a služby doplňkové. Například chytrá karta České spořitelny umožňuje si zvolené služby nakombinovat tak, aby dokonale vyhovovaly klientovým potřebám.

Automatické služby chytré karty

Chytrá karta České spořitelny poskytne bezplatně mnoho výhod, mezi které patří garance nejnižší ceny (tedy vrácení rozdílu peněz, jestliže klient banky zaznamenal v obchodě totožné, ale levnější zboží. Rozdíl musí být v cenovém rozmezí 300 Kč až 5.000 Kč a cena nesmí být porovnatelná s akční nabídkou a s hodnotou zboží na internetu), ochrana nákupu při zničení

nebo krádeži zboží (jedná se o jistou formu pojištění vztahující se na krádež, poškození nebo zničení zboží zaplaceného Chytrou kreditní kartou, banka na své náklady pojistí nákup až na 10 dnů od koupě), možnost nepřetržitého přístupu k účtu, měsíční výpisy z účtu.

Volitelné služby chytré karty

Široká nabídka volitelných služeb nabízí k nákupům celou řadu benefitů, programů a služeb. Například slevový program Sphere umožňuje získání slev 5 % - 30 % do vybraných obchodů v České republice a na Slovensku), zvýhodněný Bonus program načítá body o třetinu rychleji než s jinou kartou, programem splátkové prázdniny lze odložit splátky až o dva měsíce během jednoho kalendářního roku, prodloužená záruka u zboží umožní prodloužení standardní doby zakoupeného zboží nad 3.000,- až o jeden rok, službou zůstatkové SMS je možno zajistit zasílání SMS zpráv při jakémkoli pohybu na účtu a karta také umožňuje důchodové spoření formou odměn do Penzijního fondu.

Doplňkové služby chytré karty

Mezi doplňkové služby chytré karty patří pojištění schopnosti splácet (jistota pro případ nemoci či ztráty zaměstnání), pojištění karty a osobních věcí (bezpečnost v případě ztráty, odcizení či zneužití karty), úhrada celé částky (jistota využití bezúročného období díky souhlasu s inkasem), převod karty jiné společnosti (zvýhodněná úroková sazba při převodu kreditní či úvěrové karty), půjčka na kartě (hotovostní půjčka až 29.999 Kč), dodatková karta (až tři karty pro blízké osoby).

Všechny zvolené služby na chytré kartě se mohou kdykoli změnit podle aktuální potřeby klienta. Protože je Chytrá karta vysoce flexibilní, přání klientů se nemusí týkat jen služeb. Existuje možnost si vybrat vzhled karty s využitím soukromé fotografie.

Chytré karty v současné době jsou předzvěstím trendů budoucnosti. Plánuje se vytvoření takové karty, která bude usnadňovat běžný život v mnoha směrech. V první řadě by měla karta obsahovat osobní údaje a nahrazovat občanský průkaz, řidičské oprávnění, pas, a dokonce i průkaz pojištěnce. Dalšími informacemi by mohly být data o životním stylu klienta karty (oblíbený hudební styl, jídlo, pití, koníčky). Život s takovou kartou by mohl vypadat následovně: Když ráno klient vstane a zapne mobilní telefon se zabudovanou čipovou kartou, začne hrát jeho oblíbená hudba, následně dostane zprávy o sportovních a kulturních akcích, o programu v multikinech nebo o nejbližší restauraci s naším oblíbeným jídlem.

Při vstupu do obchodní sítě mu budou zaslány zprávy o oblíbeném zboží a jeho ceně. Před usnutím se dozví horoskop a počasí dne následujícího.

Další informace, které by karta měla obsahovat, se budou týkat například celkového zdravotního stavu. Zdravotníci tak budou mít okamžitý přehled, jaké léky klient užíval nebo jaké nemoci prodělal. Karta budoucnosti by také měla nahradit různé klíče, např. od bytu, osobní skříňky či od auta. Zabezpečená bude pomocí biometrických dat (otisk prstu, sken obličeje či oční sítnice).

3.3.2 Bezdotyková technologie

Bezdotykové platby fungují na bezkontaktní bázi, kdy není potřeba fyzického dotyku mezi platícím nástrojem a terminálem. Nejčastěji takto užívanými platebními nástroji jsou karty, mobilní telefony nebo další podobná zařízení, které mají zabudovanou anténu pro komunikaci s bezkontaktním snímačem.

Tato nová technologie zajišťuje uživatelům vyšší komfort při placení drobných nákupů do hodnoty 500 Kč, protože není nutné zadávat PIN kód. Stačí pouze přiložit kartu ke čtečce speciálního terminálu do vzdálenosti 5 cm a po zvukovém signálu (pípnutí) je transakce ukončena. Platba je rychlejší, jednodušší, pohodlnější a není potřeba dávat kartu pokladní či ji protahovat čtečkou, podepisovat se, ani zadávat bezpečnostní PIN. U bezkontaktních plateb do 500 Kč obchodník vydává účtenku pouze na vyžádání. V případě, že nákup je nad hodnotu 500 Kč, bude zapotřebí PIN zadat. Pokud se platby opakují, je nutné zadat PIN bez ohledu na výši nákupu.

Bezkontaktní platby jsou nejvíce uplatňovány na prodejních místech s vysokou frekvencí transakcí a platbou nízkými částkami, jako je např. městská hromadná doprava, rychlé občerstvení, multikina, trafiky nebo parkovací automaty. V České republice lze uvést jako příklad In-kartu Českých drah, ISIC či ITIC kartu, které přinášejí výhodu zejména studentům. Existuje další řada identifikačních karet, které uplatňujeme pro vstup do fit center, na koupaliště nebo mnoho dalších uzavřených a hlídaných prostor.

Technologie je v dnešní době zabudována do různých nosičů, např. do klíčenek, hodinek či mobilních telefonů, které jsou ideálním prostředkem především pro rodiče dětí. Prostřednictvím těchto zařízení nastaví svým ratolestem denní limit a děti mohou uskutečňovat drobné transakce např. ve školním bufetu, jídelně nebo v knihovně. Pro ještě

větší bezpečnost a přehled si mohou rodiče nastavit službu, která ji formou SMS informuje o realizovatelných platbách.

Bezkontaktní platba šetří již zmiňovaný čas obchodníka i zákazníka, snižuje riziko krádeže hotovostí či padělání peněz. Obchodníkovi se snižují náklady na pracovní síly a zákazník díky neomezené hotovosti více utratí. Nevýhodou jsou však vysoké náklady na pořízení této technologie.

3.3.3 Mini karty

Společnost Visa uvedla na trh v roce 2002 čipovou mini kartu, která má poloviční velikost ve srovnání s ostatními kreditními kartami. Mini karta umožňuje svým klientům vyšší pohodlí a nabízí velkou řadu služeb. Mini karta může být kreditní i debetní s podobnými ochrannými prvky jako klasická platební karta. Má v sobě zabudován čip, díky němuž nemusí stvrzovat platbu svým podpisem. Nevýhoda je spatřována pouze v tom, že ji nelze použít pro výběr hotových peněz z bankomatu nebo platebního terminálu.

O rok později MasterCard tento problém vyřešil tím, že vydal společně s mini kartou speciální pouzdro, které umožňuje platbu v každém terminálu. Má tedy předpoklady pro umístění kontaktního či bezkontaktního čipu, díky němuž lze provádět platby kdekoli. Banky tyto mini karty vydávají jako součást ke klasickým kartám a snaží se nastavit doplňkové služby, aby co nejlépe vyhovovaly jejich klientům.

3.3.4 Banka v mobilu

Smart banking je moderní jednoduchá aplikace, pomocí níž může mít každý svůj účet kdykoli a kdekoli pod kontrolou. Maximální komfort ocení zejména majitelé „chytrých“ telefonů. I když internetové bankovníctví v počítači představuje hlavní kanál přímého bankovníctví, mobilní verze je užitečným doplňkem zejména pro aktivní klienty, kteří chtějí mít své investice neustále pod dohledem. Smart banking je možno využít např. čekáme-li dlouho v čekárně u lékaře nebo jsme v obchodě a potřebujeme si ověřit stav účtu.

Bezpečnost je na stejné úrovni jako internetové bankovníctví, přihlášení do aplikace či odeslání transakcí je zabudováno bezpečnostním klíčem. Komunikace mezi mobilem a bankou je šifrována a každý klient si může nastavit denní limit pro transakce. Přihlášení i podepisování transakcí u Online Bankingu vyžaduje jednorázově generované kódy

bezpečnostního klíče, které mají časově omezenou platnost. Mobilní telefon se stává objektem krádeže mnohem častěji než počítač. Z tohoto důvodu je kladen obrovský důraz na zabezpečení internetového bankovníctví v mobilním telefonu.

Online Banking nabízí vybranou funkčnost, a proto není zapotřebí přenášet velké množství dat mezi mobilním telefonem a bankou. Obchodníkům díky mobilního bankovníctví přibudou noví zákazníci a zároveň ušetří na nákladech, které jsou spojeny s hotovostí. Velký přínos u mobilních plateb přinese za pár let rozšíření bezkontaktní technologie, kdy klienti zaplatí pouhým přiložením mobilního telefonu na příslušné místo.

3.4 Analýza vlastního průzkumu

Průzkum obohacuje bakalářskou práci o analýzu četnosti využití elektronického bankovníctví, o nejčastěji užívané produkty, zda jsou klienti bank spokojeni s bankovními službami, jestli uživatelé preferují placení hotově či platební kartou a jsou-li připraveni na možnost budoucího vývoje elektronického bankovníctví.

3.4.1 Výběr dotazovaných respondentů

Průzkum je proveden prostřednictvím papírových dotazníků a dotazníků zaslaných elektronicky. Dotazník zodpovědělo 100 respondentů, z nichž největší část tvořila skupina zaměstnaných ve věku 21 až 30 let.

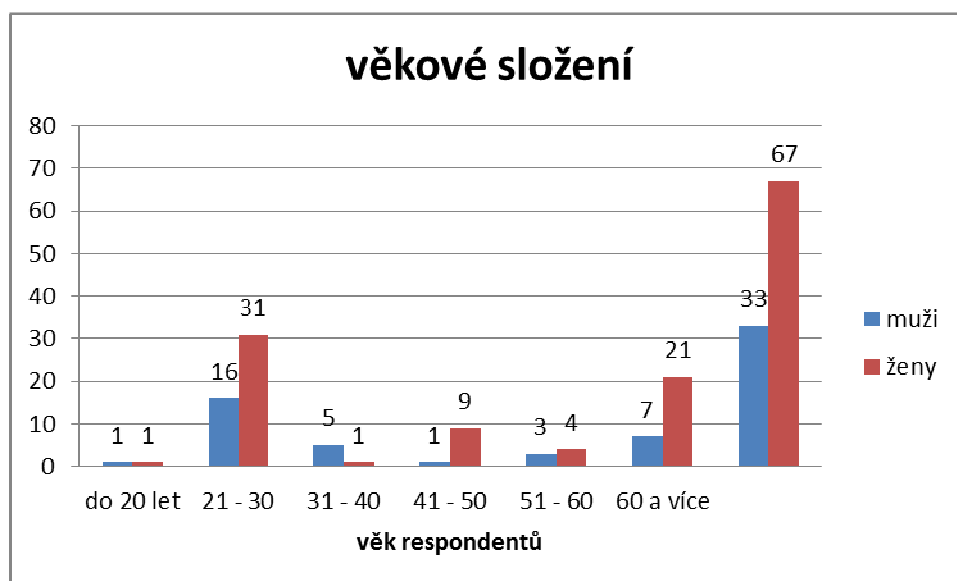
3.4.2 Vyhodnocení dotazníků

Dotazník obsahuje 30 otázek, které jsou vyhodnoceny slovně nebo graficky ve formě tabulek a grafů.

Otázka č. 1 – 4 Představení respondentů

Skupinu respondentů tvoří 33 mužů a 67 žen. Z grafu 3.1 vyplývá, že z hlediska věkového složení má největší zastoupení skupina dotazovaných ve věku 21 až 30 let.

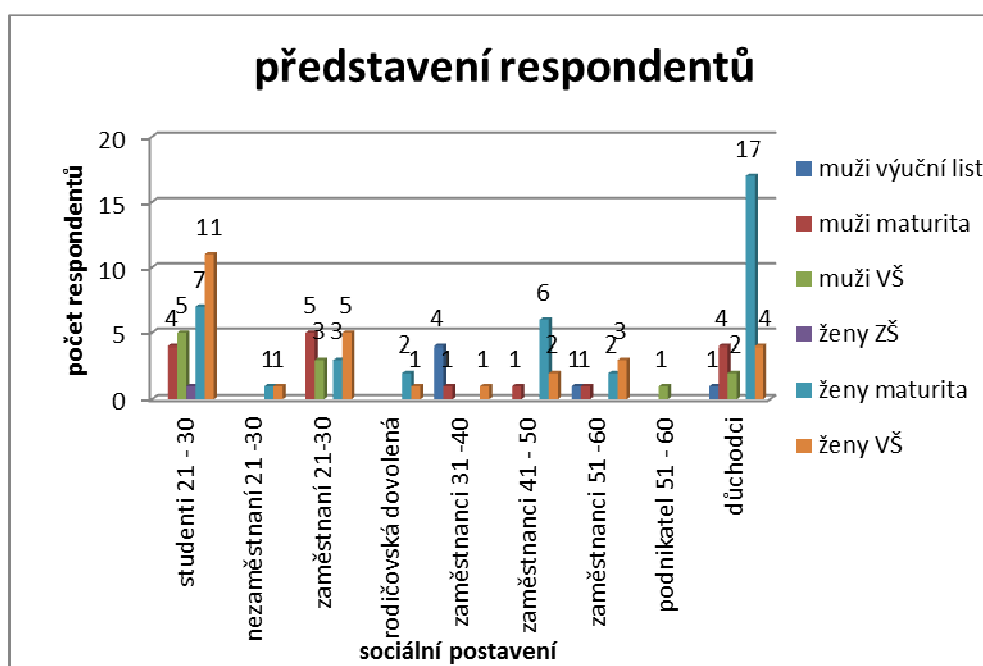
Graf 3.1 Počet respondentů a věková skupina



Zdroj: Vlastní zpracování.

Z hlediska sociálního postavení mají největší zastoupení zaměstnanci (38 dotazovaných respondentů), kteří jsou ve věku od 21 do 60 let, studentů je 28, důchodců 28, na rodičovské dovolené jsou tři dotazovaní, dva nezaměstnaní a jeden podnikatel.

Graf 3.1 Počet respondentů a jejich sociální postavení



Zdroj: Vlastní zpracování.

5. otázka – Máte založený účet v bankovní instituci?

Účet u bankovní instituce má založeno 92 dotázaných respondentů (29 mužů a 63 žen), pouze 8 respondentů na otázku odpovědělo, že v žádné bankovní instituci účet založený nemají, proto byli vyloučeni a nemuseli dále na otázky odpovídat.

6. otázka – nejčastěji využívaná finanční instituce

Nejčastějšími odpovědi mezi občany se staly tři největší finanční instituce České Republiky. Českou spořitelnu zvolilo 39 dotazovaných respondentů, další velice využívanou institucí se stala ČSOB s 19 respondenty a třetí Komerční banka s 12 respondenty. Všechny věkové skupiny nejvíce využívají Českou spořitelnu.

Tabulka 3.1 Podíl používání různých finančních institucí

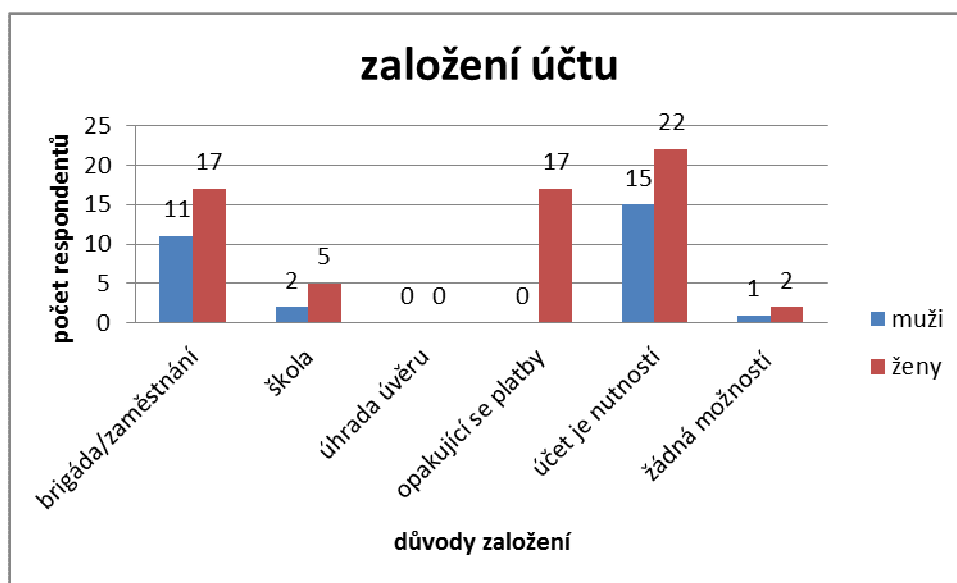
Finanční instituce	Student	Nezaměstnaný	Zaměstnanec	Podnikatel	Důchodce	Mateřská dovolená	Celkem
KB	4	0	3	0	5	0	12
ČS	9	0	18	1	9	2	39
ČSOB	5	1	9	0	3	1	19
Poštovní s.	2	1	1	0	4	0	8
UniCredit	0	0	0	0	1	0	1
AXA	0	0	0	0	1	0	1
Ge Money	2	0	2	0	1	0	5
mBank	1	0	4	0	0	0	5
ING	0	0	0	0	1	0	1
Reiffeisen	0	0	1	0	0	0	1

Zdroj: Vlastní zpracování.

7. otázka – důvod založení účtu

Nejvíce dotazovaných respondentů (37) si účet založili, protože je podle nich nutností. Kvůli zaměstnání si založilo 28 mužů a žen, 7 studentů si účet založilo kvůli škole, 17 žen se snaží ušetřit svůj čas a účet si založily kvůli úhradě periodicky se opakujících plateb.

Graf 3.3 Důvod založení účtu



Zdroj: Vlastní zpracování.

8. otázka – rozhodující kritéria při výběru banky

Otázka je postavená tak, že každý respondent může zaškrtnout i více odpovědí.

Při výběru banky se lidé rozhodují podle různých kritérií, například 26 % dotazovaných žen a 23 % mužů se při výběru banky rozhodovali podle dostupnosti bankomatů a poboček. Výše bankovních poplatků je důležitým kritériem pro 21 % žen a 23 % mužů. Necelých 18 % mužů a 20 % žen si vybírá banku podle služeb, které daná banka nabízí a podle doporučení rodiny nebo známých. 15 % žen a 21 % mužů důvěřují pověsti banky.

9. otázka – způsob výběru hotovosti

Většina dotazovaných respondentů (83) vybírají hotovost prostřednictvím bankomatu, pouze 6 respondentů vybírají na pokladně banky a 3 respondenti u pokladny v obchodě.

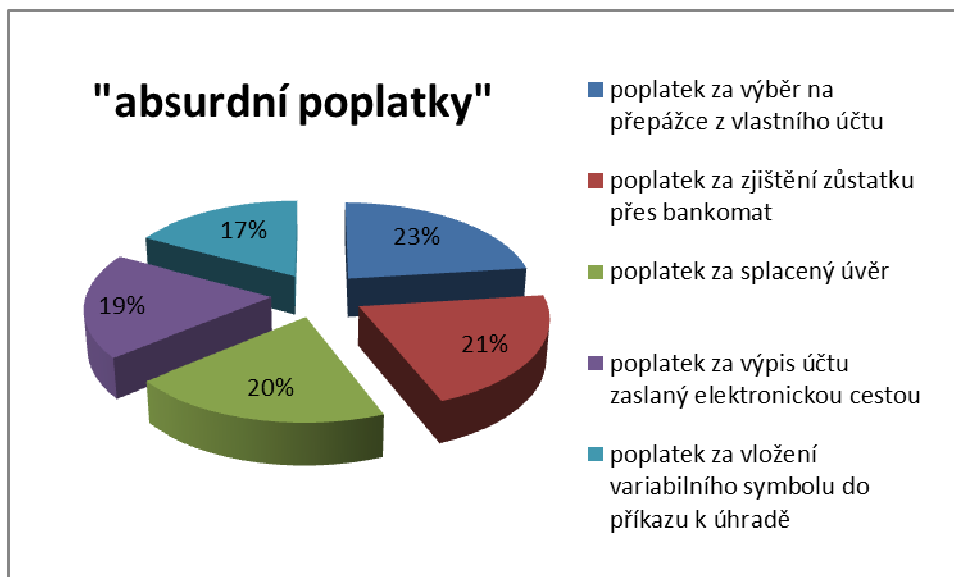
10. otázka – Jaký poplatek v bance považujete za „absurdní“?

Otázka je postavená tak, že každý respondent může zaškrtnout i více odpovědí.

I když všechny nabízené poplatky, které byly v anketě uvedeny, patří mezi absurdní, dotazovaní respondenti přece jen vybrali, který je podle nich nejabsurdnější. Na prvním místě se umístil poplatek za výběr na přepážce z vlastního účtu (23 %), na druhém místě skončil poplatek za zjištění zůstatku přes bankomat (21 %), poté poplatek za splacený úvěr (20 %),

poplatek za výpis účtu zaslaný elektronickou cestou (19 %) a nejméně absurdní respondenti zvolili poplatek za vložení variabilního symbolu (17 %).

Graf 3.4 Zvolení „nejabsurdnějšího“ poplatku



Zdroj: Vlastní zpracování.

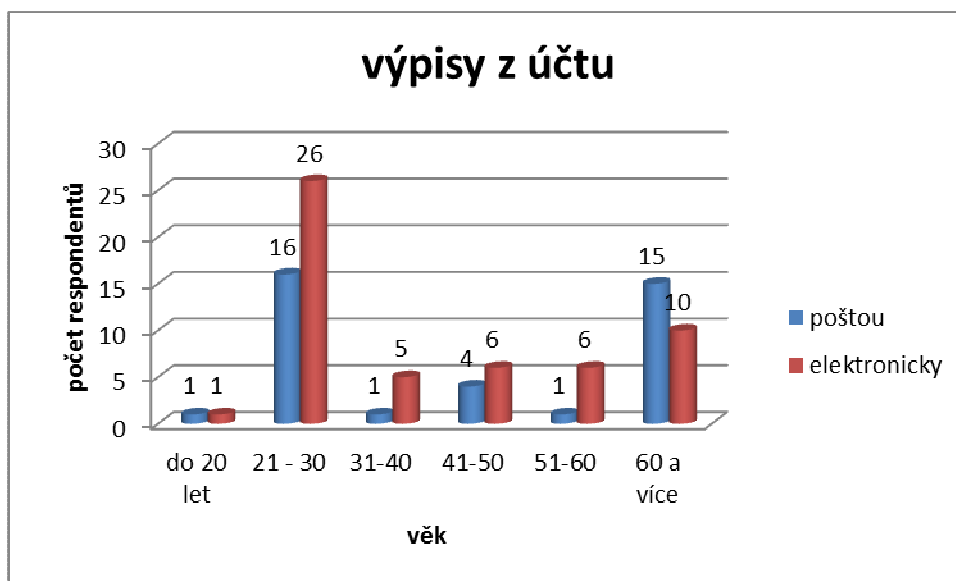
11. otázka – řešení problému

Při vyskytnutí problému 64 dotazovaných respondentů řeší problém na přepážce banky, zbylých 28 problém řeší pomocí elektronického bankovníctví (online chatu, telefonního bankovníctví, emailem). Banku osobně navštíví 47 dotazovaných žen a 17 dotazovaných mužů, 16 žen a 12 mužů řeší problém prostřednictvím počítače připojeného k internetu, nebo za pomoci telefonu.

12. otázka – způsob zasílání výpisů z účtu

Z grafu 3.5 vyplývá, že většina dotazovaných respondentů si už nechává zasílat výpisy z účtu elektronicky, protože tento způsob je daleko levnější, přehlednější a pohodlnější. Klient si může pomocí internetu, který je už téměř v každé domácnosti, kterýkoli výpis zpětně dohledat a vytisknout. Pouze větší polovina respondentů z věkové skupiny 60 a více let jsou zvyklí a preferují zasílání výpisu klasicky poštou, i když jsou výpisy finančně nákladnější.

Graf 3.5 Způsoby zasílání výpisů z účtu



Zdroj: Vlastní zpracování.

13. otázka – platební karta

Debetní kartu vlastní 43 dotázaných, debetní kartu s možností kontokorentu využívají 27 dotázaných a kreditní kartu vlastní 22 respondentů.

Kartu debetní vlastní 13 studentů, 6 studentů může díky kontokorentu čerpat do mínusu a pouze 4 studenti vlastní kartu kreditní. Zaměstnaní respondenti vlastní 16 karet debetních, 12 karet debetních s možností kontokorentu a 10 karet kreditních. 12 z 25 důchodců vlastní kartu debetní, 8 důchodců vlastní kartu kreditní a 5 důchodců využívá ke kartě debetní i kontokorent.

Tabulka 3.2 Druhy platebních karet z hlediska pohlaví a věku

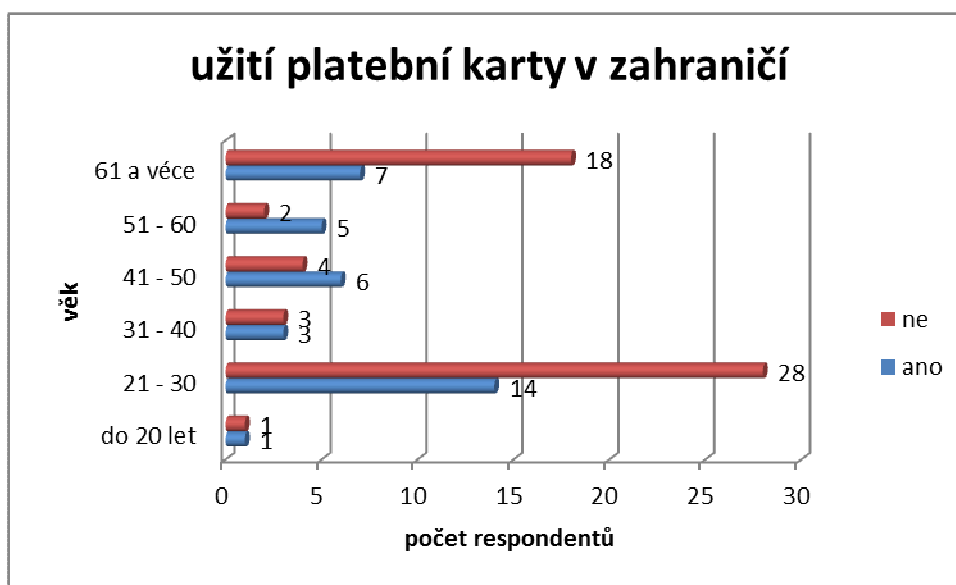
	muži	ženy	do 20	21-30	31-40	41-50	51-60	od 60	celkem
debetní	12	31	0	24	3	4	1	11	43
debetní s kontokorentem	8	19	0	13	2	5	3	4	27
kreditní	9	13	2	5	1	1	3	10	22

Zdroj: Vlastní zpracování.

14. otázka – Využíváte platební (kreditní) kartu v zahraničí?

Platební (kreditní) kartu v zahraničí užívá pouze necelá polovina respondentů. Z celkového počtu dotazovaných žen používá kartu v zahraničí větší třetina, zatímco mužů je necelá polovina. Ve věkové skupině 21 – 30 let využívá v cizině platební kartu pouze 14 respondentů, 28 respondentů ji nevyužívá. Při srovnání věkových skupin vyplynulo, že čím jsou respondenti starší a mají více možností do zahraničí vycestovat, tím bližší jim je tam platit kartou. Netýká se to důchodců, z 25 dotázaných využívají platební (kreditní) kartu v zahraničí pouze 7, což je necelá třetina.

Graf 3.6 Používání platebních karet v zahraničí z hlediska věku.

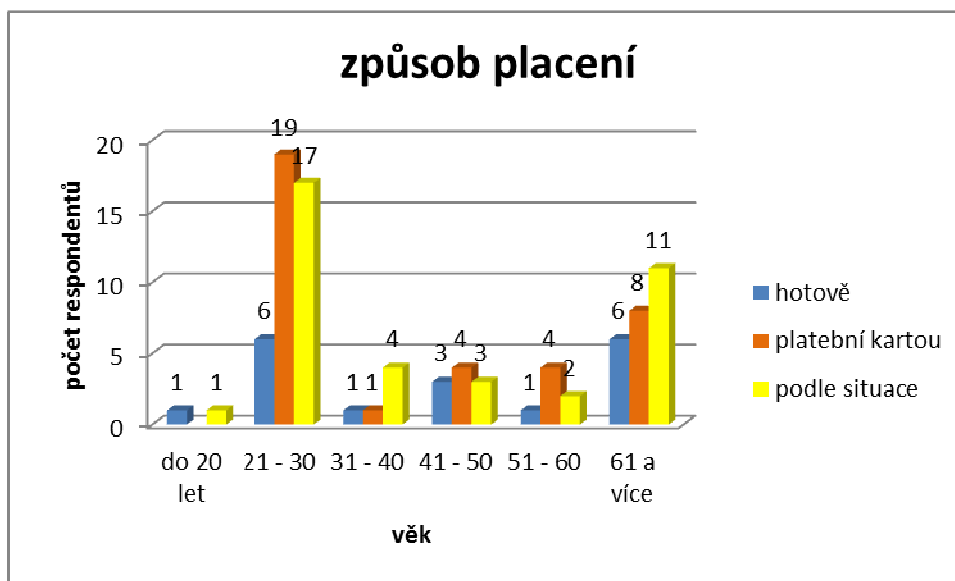


Zdroj: Vlastní zpracování.

15. otázka – oblíbený způsob placení v obchodě, restauraci, čerpací stanici popř. jinde

Pouze 18 dotázaných uvedlo, že preferuje placení v hotovosti, 36 dotázaných platí raději kartou a zbylých 38 dotázaných se rozhoduje podle situace. Respondenti do 20 let platí nejraději hotově nebo se rozhodují podle situace, respondenti ve věku 21 – 30 let, 41 – 50 a 51 – 60 let platí nejraději platební kartou, a dotazovaní ve věku 31 – 40 let a 61 a více let se rozhodují podle situace, a svou odpověď zdůvodňují tím, že záleží na výši hrazené částky.

Graf 3.7 Způsob placení z hlediska věku



Zdroj: Vlastní zpracování.

16. otázka – Využíváte služeb elektronického bankovníctví?

Ze všech 92 dotazovaných respondentů využívá elektronické bankovníctví 80 respondentů, 12 dotazovaných žádný produkt elektronického bankovníctví nepoužívá.

17. otázka – Jak často využíváte služeb elektronického bankovníctví?

Elektronické bankovníctví denně využívá 8 respondentů z celkového počtu dotazovaných, alespoň jednou týdně využívá elektronické bankovníctví 40 respondentů, jednou měsíčně 29 respondentů a jen výjimečně 3 respondenti.

Tabulka 3.3 Míra využívání elektronického bankovníctví.

	Student	Nezaměstnaný	Mateřská dovolená	Zaměstnaný	Podnikatel	Důchodce	celkem
Denně	3	0	0	1	1	3	8
Min. 1x týdně	8	0	0	25	0	7	40
Min. 1x měsíčně	12	1	3	4	0	9	29
Jen výjimečně	0	1	0	1	0	1	3

Zdroj: Vlastní zpracování.

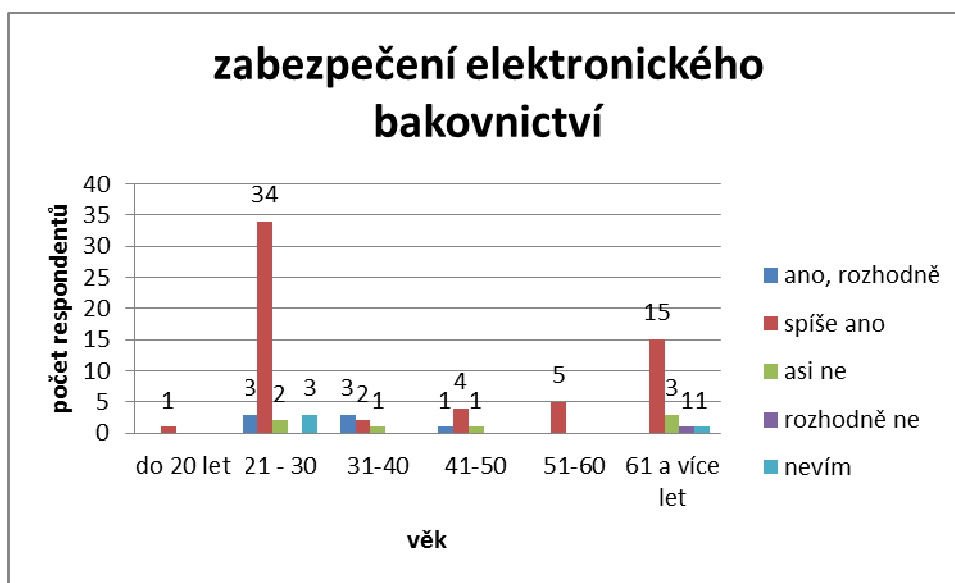
18. otázka – Jakých služeb elektronického bankovníctví využíváte?

Platební kartu využívají všichni dotazovaní respondenti. Společně s platební kartou internetové bankovníctví využívá 75 respondentů, telefonní bankovníctví využívají pouze 2 důchodci a mobilní bankovníctví z dotazovaných respondentů využívá pouze 1 student. Homebanking využívá 1 podnikatel společně s internetovým bankovníctvím a platební kartou.

19. otázka – Věříte v dobré zabezpečení elektronického bankovníctví?

Většina dotazovaných si myslí, že elektronické bankovníctví je bezpečné. 8 dotazovaných odpovědělo rozhodně ano, 61 dotazovaných odpovědělo spíše ano. O zabezpečení pochybují pouze 5 respondentů (3 muži a 2 ženy), a jeden dotazovaný si není jistý.

Graf 3.8 Přístup k bezpečnosti elektronického bankovníctví podle věkové skupiny respondentů



Zdroj: Vlastní zpracování.

20. otázka – způsob platby složenkou

Pouze jediný důchodce platí složenku na přepážce banky, 8 dotazovaných respondentů (4 studenti, 1 nezaměstnaný, 2 zaměstnaní a 1 důchodce) platí složenku prostřednictvím pošty, a zbylých 71 dotazovaných respondentů složenku platí pomocí elektronického bankovníctví.

21. otázka – internetové bankovníctví v porovnání s mobilním bankovníctvím

Naprostá většina dotázaných respondentů (52 žen a 27 mužů) preferuje internetové bankovníctví díky většímu portfolio nabízených služeb. Přednost mobilnímu bankovníctví díky většímu síťovému pokrytí dává pouze 1 student.

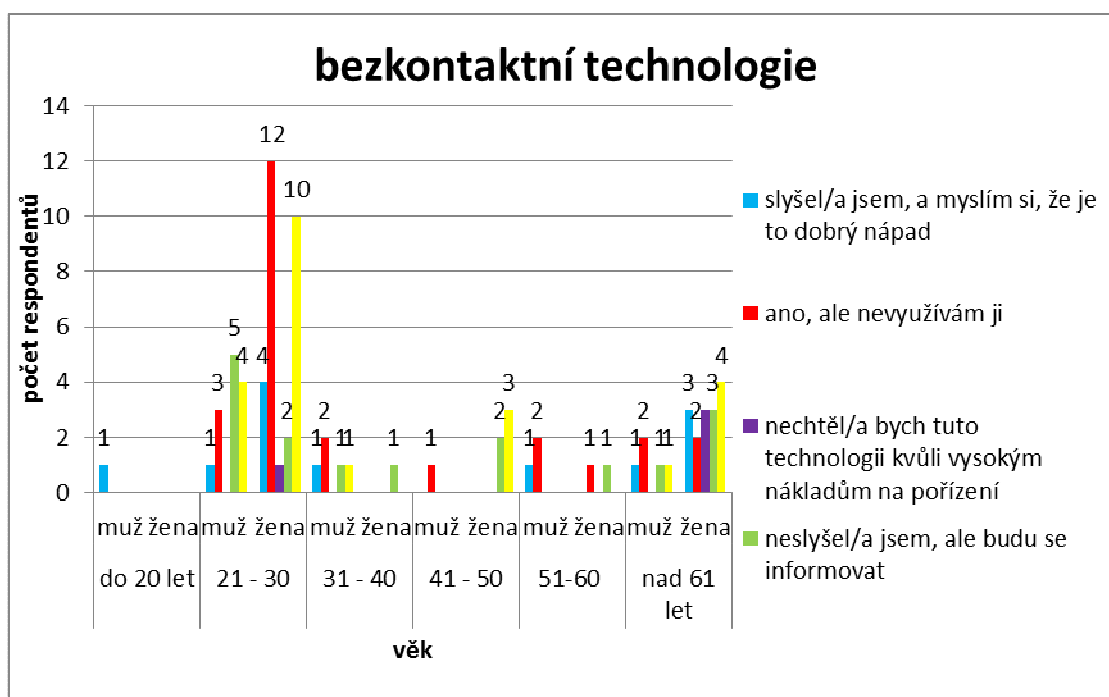
22. otázka – Vidíte výhodu v bezkontaktní kartě, kde není nutný fyzický dotek, ale transakční údaje lze přenášet na dálku?

O bezkontaktní kartě nemá většina z dotazovaných respondentů dodnes potřebné informace. 9 respondentů (5 mužů a 4 ženy) si myslí, že bezkontaktní karta ušetří čas strávený ve frontě a dokonce 12 respondentů si myslí, že s kartou je spojeno velké riziko zneužití při nedostatečně rychlém zablokování.

23. otázka – Slyšel/a jste už o bezkontaktní technologii zabudované do různých nosičů (klíčenek, hodinek či mobilních telefonů)?

O bezkontaktní technologii, která je zabudovaná do klíčenek, hodinek či mobilních telefonů, slyšelo 41 dotazovaných respondentů, z toho 12 respondentů si myslí, že je to dobrý nápad, 25 respondentů o technologii jen slyšelo, ale nevyužívají ji, a pouze čtyři důchodci by tuto technologii nechtěli kvůli jeho vysokým nákladům na pořízení. Naopak o technologii zatím neslyšelo 39 dotazovaných, z toho 16 respondentů se budou o technologii informovat. Zbýlých 23 respondentů o ní prozatím neslyšelo, ani by neměli zájem.

Graf 3.9 Informovanost o bezkontaktní technologii



Zdroj: Vlastní zpracování.

24. otázka – Využíváte čipovou mini kartu, které začaly vydávat banky jako součást ke klasickým kartám?

Čipovou mini kartu používá ze všech dotazovaných respondentů pouze jeden muž, který je ve věku 31 - 40 let. Zájem o ni projevují 10 mužů a 7 žen různých věkových skupin, zatímco 62 respondentů (17 mužů a 45 žen) by o mini kartu neměli vůbec zájem.

25. otázka – Využíváte banku v mobilu?

I když online bankovníctví značně šetří čas a kdykoli si může klient banky ověřit stav svého účtu, banku v mobilu využívá pouze 6 dotazovaných respondentů, kteří jsou zaměstnaní a jsou ve věku 21 – 60 let. Zbylých 74 respondentů banku v mobilu nevyužívá, protože se obávají krádeže.

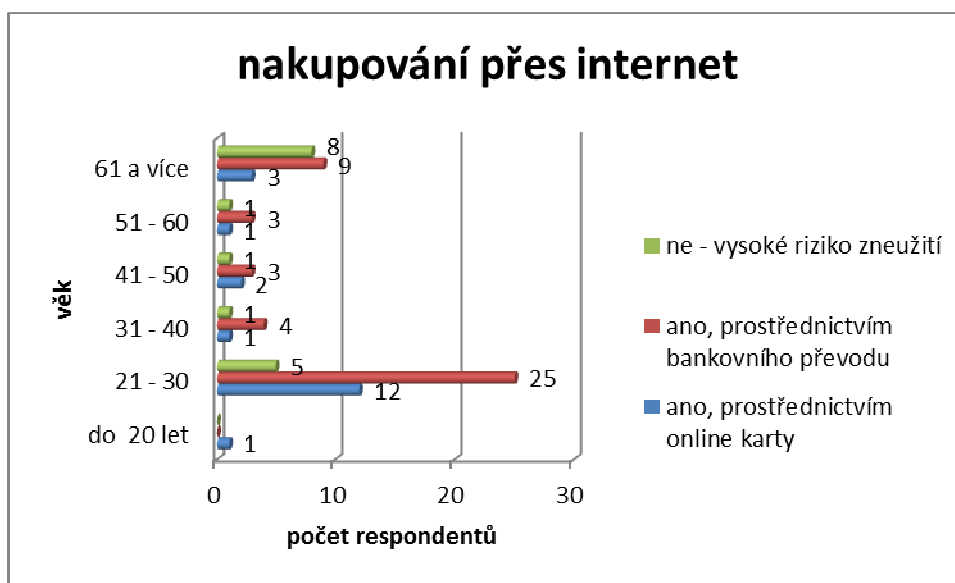
26. otázka – Do budoucna se plánuje vytvoření karty, která bude nahrazovat občanský průkaz, řidičské oprávnění, pas a průkaz pojištěnce. Vítáte tuto novinku?

Ze všech dotazovaných respondentů odpověděla 39 dotazovaných kladně (z různých věkových skupin, 17 mužů a 22 žen), na novou kartu se těší, protože budou mít všechny doklady pohromadě. Zatímco 41 dotazovaných se obávají krádeže a ztráty dokladů totožnosti.

27. otázka - Nakupujete přes internet?

Většina dotazovaných respondentů (15 mužů a 29 žen) nakupují přes internet prostřednictvím bankovního převodu, 20 respondentů (8 mužů a 12 žen) nakupují prostřednictvím online karty a 16 z dotazovaných respondentů přes internet nenakupují vůbec, protože se bojí vysokého rizika zneužití.

Graf 3.10 Nakupování prostřednictvím internetu, členěno dle věkových skupin



Zdroj: Vlastní zpracování.

28. otázka – Každá banka nabízí jinou nabídku služeb internetového bankovníctví, jste spokojeni se službami, které nabízí právě Vaše banka?

Většina z dotazovaných respondentů (3 ženy na rodičovské dovolené, 2 nezaměstnaní, 21 studentů, 31 zaměstnaných, 1 podnikatel a 18 důchodců) ví, proč si vybrali svou banku, a proto jsou se službami internetového bankovníctví nadmíru spokojeni. Nespokojeni jsou pouze 2 studenti a 2 důchodci.

29. otázka – výhody internetového bankovníctví

Otázka byla sestavená tak, že dotazovaní respondenti ohodnotili jednotlivé výhody na stupnici 1 až 5, 1 – nejméně důležitá, 5 – nejvíce důležitá).

Největší výhodu internetového bankovníctví respondenti vidí v jeho rychlosti (47 respondentů ohodnotilo rychlost na stupnici č. 5), jednoduchosti (41 odpovídajících respondentů na stupnici č. 5) a pohodlnosti (39 respondentů ohodnotilo na stupnici č. 5). Velmi důležitá je pro dotazované také skutečnost, že bankovní operace lze provést odkudkoli, bezpečnost a nabídka služeb skončila na stupnici č. 3.

30. otázka – Jaká je podle Vás největší nevýhoda internetového bankovníctví?

Největší nevýhodou je podle dotazovaných respondentů snadný omyl při zadávání údajů, druhou nejčastější odpovědí je nedostatečné zabezpečení.

Tabulka 3.4 Největší nevýhody internetového bankovníctví

	Studenti	Nezaměstnaní	Zaměstnaní	Mateřská dovolená	Podnikatelé	Důchodci	Celkem
Snadný omyl při zadávání	13	2	17	1	0	9	42
Neosobní bankovníctví	5	0	0	0	0	3	8
Nedostatečné zabezpečení	5	0	8	1	1	4	19
Nejsou nevýhody	0	0	6	1	0	4	11

Zdroj: Vlastní zpracování

3.4.3 Shrnutí informací průzkumu

Z obecného hlediska vyplývá, že 92 % respondentů má založený účet v bankovní instituci, která má v České republice dobré postavení a má velkou dostupnost bankomatů a poboček. Vyskytne-li se problém, 69 % respondentů ho řeší právě na pobočce. Respondenti vybírají hotovost nejčastěji prostřednictvím bankomatu a výpisy jim chodí většinou elektronicky.

Dále z průzkumu vychází, že 72 % dotázaných využívá přímé bankovníctví, nejčastěji internetové. Věří v jeho dobré zabezpečení a využívají ho minimálně jednou týdně. Složenku

platí respondenti nejčastěji prostřednictvím elektronického bankovníctví, protože na přepážce pošty či banky je to finančně nákladnější.

Platební karty, které respondenti užívají, jsou nejčastěji debetní, nebo mají ke kartám zřízenou službu kontokorentu. Při nákupech v obchodě, restauraci či čerpací stanici platí respondenti nejčastěji platební kartou nebo se rozhodují podle situace. Možnost použití karty v zahraničí není u vybraných respondentů moc oblíbená.

Z průzkumu také vzešlo, že většina z dotazovaných respondentů nemá dodnes potřebné informace o bezkontaktní kartě. O bezkontaktní technologii, která je zabudovaná do různých nosičů, buďto respondenti slyšeli, ale nevyužívají ji nebo neslyšeli, ale budou se informovat. Čipovou mini kartu většina dotazovaných nemá, ani by o ni neměli zájem. Banku v mobilu také většina respondentů nevyužívá, protože mobil je často obětí krádeže.

Internetové bankovníctví je velmi oblíbené a téměř naprostá většina je se službami spokojena. Hlavní nevýhodou klienti spatřují především ve snadném omylu při zadávání údajů či nedostatečném zabezpečení. Tuto nevýhodu však překonává jednoduchost, bezpečnost, rychlost, pohodlnost a velká nabídka služeb internetového bankovníctví.

4 POROVNÁNÍ PRODUKTŮ ELEKTRONICKÉHO BANKOVNICTVÍ VE VYBRANÝCH BANKÁCH

Mnoho států včetně České republiky stojí teprve na začátku elektronické revoluce. Služby uskutečněné pomocí elektronických prostředků (mobilního telefonu, počítače atd.) se stále více stávají součástí každodenního života. Česká republika díky novým světovým trendům a přílivu zahraničních investorů nijak zvlášť nezaostává vůči ostatním zemím světa, právě naopak, nabírá na rychlosti vývoje. Tabulka 4.1 zobrazuje současný stav bankovních institucí působících v České republice. Český trh nabízí 38 různých bank, z nichž velkou část představují banky s rozhodující zahraniční účastí.

Tabulka 4.1 Seznam bank působících v ČR k 1. 4. 2012

Název banky	Kód země	Název banky	Kód země
Air Bank	CZ	Komerční banka	CZ
AXA Bank Europe	BE	LBBW Bank CZ	CZ
Bank Gurmann	DE	mBank	CZ
Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ	NL	Modrá pyramida stavební spořitelna	CZ
Citibank	CZ	Oberbank AG	AT
Commerzbank Aktiengesellschaft	DE	Poštovní banka	CZ
Česká exportní banka	CZ	PPF banka	CZ
Českomoravská záruční a rozvojová banka	CZ	PRIVAT BANK AG	AT
		Raiffeisen stavební spořitelna	CZ
Českomoravská stavební	CZ	Raiffeisenbank	CZ
Československá obchodní banka	CZ	Raiffeisenbank im Stiftland eG	DE
Deutsche Bank	DE	Stavební spořitelna České spořitelny	CZ
Equa bank	CZ	The Royal Bank of Scotland	NL
Evropsko-ruská banka	CZ	Unicredit Bank Czech Republic	CZ
Fio banka	CZ	Volksbank CZ	CZ
Fortis Bank SA/NV	BE	Všeobecná úvěrová banka	SK
GE Money Bank	CZ	Waldvierler Sparkasse von 1842 AG	AT
HSBC Bank plc	GB	Wüstenrot – stavební spořitelna	CZ
Hypoteční banka	CZ	Wüstenrot hypoteční banka	CZ
ING Bank N.V.	NL	ZUNO BANK	AG
J&T Banka	CZ		

Zdroj: Vlastní zpracování.

Z tabulky vyplývá skutečnost, že bankovních institucí je u nás opravdu mnoho a český klient si může vybrat z dlouhého výčtu bankovních poskytovatelů a jimi nabízených produktů. Téměř všechny banky nabízejí službu elektronického bankovníctví. Mezi nejčastější operace

na dálku patří informace zjišťování aktuálního zůstatku na účtu, provádění plateb, historie plateb a nastavení trvalých příkazů. Cílem banky je neustále navyšovat internetové doplňkové služby, jako je například pojištění, leasing a spoření.

4.1 Profily vybraných bank

4.1.1 Česká spořitelna, a. s.

Sídlo banky: Olbrachtova 1929/62, 140 00 Praha 4,

právní forma: akciová společnost,

kód banky: 0800,

internetová adresa: www.csas.cz.



Banka byla založena roku 1825 a pod názvem Spořitelna česká fungovala až do roku 1992. V tomto roce došlo k privatizaci banky na akciovou společnost a od roku 2000 je banka členem evropského finančního uskupení Erste Group s klientelou nad 16 miliónů.

Česká spořitelna prošla řadou změn. Stala se moderní institucí, která se orientuje nejen na drobné klienty a na malé a střední firmy, ale také na města a obce. Protože má banka přes 5 miliónů klientů, vydala více než 3,2 miliónů platebních karet, disponuje sítí 653 poboček a provozuje přes 1392 bankomatů a transakčních terminálů, stala se v současnosti největší bankou na trhu. S jedenácti dceřinými společnostmi banka nabízí celou řadu služeb doplňkového charakteru, jako je stavební spoření, životní pojištění, penzijní pojištění, leasing, faktoring nebo také finanční poradenství.

V jubilejním desátém ročníku soutěže Fincentrum banka roku 2011 se stala Česká spořitelna Bankou desetiletí a poosmé v řadě si odnesla titul Nejdůvěryhodnější bankou roku.

Tabulka 4.3 Základní informace o České spořitelně k 31. 12.2011

Aktiva celkem (v Kč)	892,3 mld.
Počet klientů	5 202 572
Průměrný počet pracovníků	10 556
Počet poboček	654
Počet sporožirových účtů	2 800 822
- z toho: osobních účtů	2 101 646
Počet aktivních karet	3 174 161
- z toho kreditních karet	441 989
Počet aktivních uživatelů SERVIS 24 a BUSINESS 24	1 409 933
Počet bankomatů a platbomatů	1.413

Zdroj: Vlastní zpracování z údajů České spořitelny.

Elektronické bankovníctví bylo poskytováno Českou spořitelnou od roku 1996 službou Sportel. Tato služba umožňovala klientům obsluhovat účet na dálku pomocí telefonu. V roce 2011 Sportel nahrazuje Servis 24, který postupně nabízí i další služby, např. Servis 24 Internetbanking, Servis 24 GSM banking, Business 24 Internetbanking a MultiCash.

Tabulka 4.4 Formy e-bankovníctví České spořitelny

Forma e-bankovníctví		Název služby (druh komunikace)
Telefonní bankovníctví		Servis 24 Telebanking (automatický hlasový systém)
		Servis 24 Telebanking (telefonní bankéř)
Mobilní bankovníctví	GSM banking	Servis 24 SIM toolkit (SIM toolkit)
		Servis 24 (SMS banking)
	Mobilní banka	Servis 24 Mobilní banka
Internetové bankovníctví		Servis 24 Internetbanking
		Business 24 Internetbanking
Homebanking		Multicash

Zdroj: Vlastní zpracování z údajů České spořitelny.

4.1.2 Československá obchodní banka, a. s.

Sídlo banky: Radlická 333/150, 150 57 Praha 5,

právní forma: akciová společnost,

kód banky: 0300,

internetová adresa: www.csob.cz.



ČSOB byla založena roku 1964 a stala se první bankou Československa, která poskytovala služby v oblasti financování zahraničního obchodu a volnoměnových operací. V roce 1999 došlo k privatizaci a jejím novým vlastníkem se stala belgická KBC Bank. V červnu roku 2000 převzala ČSOB Investiční a poštovní banku (IPB). Tímto spojením došlo k výraznému posílení na trhu a banka se tímto stala druhou největší bankou ČR, co se týče počtu klientů. Po odkoupení minoritních podílů se v červnu roku 2007 stala KBC Bank jediným akcionářem banky a od roku 2008 už působí ČSOB v ČR i na Slovensku odděleně.

Banka nabízí své služby širokému spektru klientů přes dětská konta, konta seniorská, konta malých živnostníků až po konta velkých podnikatelských subjektů. Portfolio služeb, které ČSOB nabízí, je rovněž široké. Zabývá se pojišťovnictvím, penzijními fondy, službami týkajícími se financování bydlení a mnohými dalšími. Z tabulky 4.5 je patrné, že banka vede účet více než třem milionům klientů, vydala již přes 2 miliony platebních karet, zaměstnává 7.775 zaměstnanců, klienti mohou navštívit 312 poboček a vybrat své peníze v 815 bankomatech.

Tabulka 4.5 Základní informace o ČSOB k 30. 9.2011.

Aktiva celkem (v Kč)	885 mld.
Počet klientů	3 092 000
Průměrný počet pracovníků	7 775
Počet poboček	312
Počet aktivních karet	2 043 000
Počet aktivních uživatelů přímého bankovníctví	2 323 000
Počet bankomatů	815

Zdroj: Vlastní zpracování z údajů ČSOB.

ČSOB se neustále snaží zdokonalovat produkty přímého bankovníctví a zároveň držet krok s konkurencí. Svým klientům nabízí služby jako je ČSOB Linka 24, ČSOB Mobil 24, Internetbanking 24 nebo Business banking 24.

Tabulka 4.4 Formy e-bankovníctví ČSOB

Forma e-bankovníctví		Název služby (druh komunikace)
Telefonní bankovníctví		ČSOB Info 24 (automatický hlasový systém)
		ČSOB Linka 24 (telefonní bankéř)
Mobilní bankovníctví	GSM banking	ČSOB Mobil 24 (SIM toolkit)
	Mobilní banka	ČSOB Smartbanking
Internetové bankovníctví		ČSOB Internet banking 24
Homebanking		Business banking 24

Zdroj: Vlastní zpracování z údajů ČSOB.

4.1.3 Komerční banka, a. s.

Sídlo banky: Na příkopě 969/33, 110 00 Praha – Staré Město,

právní forma: akciová společnost,

kód banky: 0100,

internetová adresa: www.kb.cz.



Komerční banka byla založena roku 1990 a vznikla vyčleněním obchodní činnosti z bývalé Státní banky československé se sídlem na území České republiky. V roce 1992 byla transformována na akciovou společnost a roku 2001 koupila státní 60 % podíl Sociéte Générale, patřící mezi největší bankovní asociace na evropském trhu. Po této privatizaci začala KB rozvíjet aktivity také pro individuální zákazníky a podnikatele. V roce 2006 Komerční banka koupila 60 % podílu v Modré pyramidě a získala tak plnou kontrolu nad třetí největší stavební spořitelnou České republiky. Na konci roku 2010 nabyla účinností sloučením Komerční banky u nás a v Bratislavě.

Službu telefonního bankovníctví zavedla banka na český trh roku 1998 a od roku 2001 nabízí svým klientům možnost internetového bankovníctví. Podle velikosti aktiv

je Komerční banka třetí největší bankovní institucí v České republice a nabízí svým klientům služby v oblasti drobného, podnikového a investičního bankovníctví. Z tabulky (4.5) vychází, že banka má necelých 2,7 milionů klientů, vydala 1,6 milionů platebních karet, z nichž je 222.000 kreditních. Klienti mohou vybírat z 686 bankomatů a pomocí internetu svůj účet spravuje přes 1 milion klientů.

Tabulka 4.5 Základní informace o Komerční bance k 30. 6.2011.

Aktiva celkem (v Kč)	724,2 mld.
Počet klientů	2 670 000
Průměrný počet pracovníků	8 869
Počet poboček	396
Počet aktivních karet	1 670 000
- z toho kreditních karet	222 000
Počet aktivních klientů přímého bankovníctví	1 020 000
Počet bankomatů	686

Zdroj: Vlastní zpracování z údajů KB.

Tabulka 4.6 Formy e-bankovníctví Komerční banky

Forma e-bankovníctví	Název služby (druh komunikace)
Telefonní bankovníctví	Expresní linka (aut .hlasový systém + telefonní bankéř)
Mobilní bankovníctví	Mobilní banka
Internetové bankovníctví	Moje banka
Homebanking	Profibanka

Zdroj: Vlastní zpracování z údajů KB.

4.2 Porovnání produktů přímého bankovníctví

Většina bankovních institucí se zpravidla zaměřuje na trend přímého bankovníctví, jelikož souvisí s rozvojem informačních a telekomunikačních technologií, s vyšší výkonností výpočetní techniky a snižováním ceny. Protože elektronické bankovníctví rovněž přináší výhody pro klienta i pro banku, je nutné ho zhodnotit dvěma odlišnými pohledy - objektivním (kritéria stanovené bankou a způsoby zabezpečení) i subjektivním (zkušenosti klientů

s bankovními institucemi). Internetové, telefonní i mobilní bankovníctví je pro mnohé nepostradatelnou součástí běžného života, pomocí něhož lze spravovat účet z pohodlí domova, přes internet (prostřednictvím běžného internetového prohlížeče) nebo přes telefon (standardní nebo mobilní).

Při výběru banky se klienti nejvíce rozhodují podle výše bankovních poplatků, bezpečnosti, dále pak podle služeb bankou nabízených, dostupnosti bankomatů a poboček, doporučení rodiny nebo známých, reklam v médiích a v neposlední řadě pověsti banky.

4.2.1 Náklady elektronického bankovníctví

Z tabulky 4.7 je patrné, že zřízení internetového, telefonního a mobilního bankovníctví je u vybraných bank zdarma, ovšem jeho užívání je zpoplatněno. Poplatky za měsíční vedení elektronického bankovníctví nejsou vysoké oproti provádění transakčních operací přímo na pobočce banky. Například Česká spořitelna si účtuje za podání platebního příkazu na přepážce 53 Kč (8 Kč účetní položka + 45 Kč zpracování na přepážce) a pomocí přímého bankovníctví zaplatíme jen 2 Kč. Poplatky na pobočkách jsou rok od roku vyšší, protože banka se snaží ušetřit na nákladech na zaměstnance a téměř všechny finanční operace se snaží přesunout do elektronické části bankovníctví.

Tabulka 4.7 Náklady elektronického bankovníctví

Bankovní instituce		Česká spořitelna	ČSOB	Komerční banka
Produkt		internetové nebo telefonní bankovníctví,	internetové nebo telefonní bankovníctví,	internetové nebo telefonní bankovníctví,
Zřízení účtu		zdarma	zdarma	zdarma
Měsíční vedení účtu (Kč)		25,- (spor.účet) 100,- (běžný účet)	30,-	39,-
Informace o pohybu	SMS	1,5,-	2,-	2,5
	e-mail	zdarma	1,-	zdarma
	fax	10,-	10,-	5,-
	Pošta	25 Kč + poštovné	20,-	35,-
Odchozí platba	Stejná banka	2,-	3,-	4,-
	Cizí banka	4,-	3,-	6,-
Trvalý příkaz	Stejná banka	5,-	3,-	4,-
	Cizí banka	7,-	3,-	6,-

Zdroj: Vlastní zpracování z jednotlivých serverů bank.

V tabulce 4.7 jsou také porovnány ceny za informace o pohybu na účtu. Cena za informační emaily se pohybují do 1 Kč, přijatá SMS zpráva je v rozmezí 1 až 3 Kč a poplatek za odfaxování informace se pohybuje mezi 5 až 10 Kč. Cena za provedenou platbu či provedení trvalého příkazu je od 3 do 7 Kč. Výše poplatků se liší podle druhu konta, který si klient zvolí, nebo samotné klientely (osobní či podnikatelské). Účty pro studenty či absolventy jsou zvýhodněny a vedení účtu je bez poplatků.

Pro vyhodnocení měsíčních nákladů přímého bankovníctví a následné porovnání byl zvolen běžný klient, který využívá nadstandardního zabezpečení pomocí certifikátu, provedl 10 odchozích plateb (6 do stejné banky, 4 do cizí banky), má zřízené 2 trvalé příkazy (1 do stejné banky a jeden do cizí), využívá informačních SMS o pohybu, které si nechává zasílat 2x týdně. Výchozí údaje jsou čerpány z tabulky 4.7, ve které jsou uvedeny náklady elektronického bankovníctví a z tabulky 4.10, kde jsou uvedeny náklady na nadstandardní zabezpečení.

Tabulka 4.8 Vyhodnocení měsíčních nákladů přímého bankovníctví

Bankovní instituce		Česká spořitelna	ČSOB	Komerční banka
Měsíční vedení účtu		25,-	30,-	39,-
Informace o pohybu - SMS		12,-	16,-	20,-
Odchozí platba	stejná banka	12,-	18,-	24,-
	cizí banka	16,-	12,-	16,-
Trvalý příkaz	stejná banka	5,-	3,-	4,-
	cizí banka	7,-	3,-	3,-
Certifikát		29,-	16,-	0,-
Součet		106,-	98,-	106,-
Pořadí		2.	1.	2.

Zdroj: Vlastní zpracování z jednotlivých serverů bank.

Z tabulky 4.8 je patrné, že po vyhodnocení měsíčních nákladů přímého bankovníctví se na prvním místě umístila ČSOB s měsíčními náklady 98 Kč, následovaly ji Česká spořitelna a Komerční banka, které se umístily shodně na druhém místě se 106 Kč za měsíc.

4.2.2 Bezpečnost klienta

Ze skutečnosti, že pomocí elektronického bankovníctví klient pracuje se svými penězi, vyplývá, že bezpečnost je prioritou nejen uživatelů, ale také bank. Přestože stoprocentního zabezpečení téměř nelze dosáhnout, banka alespoň neustále investuje do jeho vývoje a také do lepší informovanosti uživatelům přímého bankovníctví. Záleží také na samotném klientovi, jak chrání své informace o soukromých bankovních údajích. Systém ochrany se skládá z několika základních a na sobě nezávislých prvků. Jestliže jeden z nich nesouhlasí, nelze transakci provést ani změnit nastavení.

Pro přihlášení do systému internetového bankovníctví musí klient České spořitelny nebo ČSOB zadat uživatelské jméno (číslo) a heslo, u Komerční banky se uživatel přihlašuje pomocí certifikátu. Zadání přihlašovacího jména a hesla je sice nejjednodušší, ale zároveň nebezpečné. Napadne-li počítač škodlivý kód schopný sledovat stisknuté klávesy, podvodník snadno získá údaje pro přihlášení. Na internetových stránkách bank je možné použít pro přihlášení grafickou klávesnici ovládatelnou myší. Ani tento způsob není bezpečný, protože například trojský kůň dokáže toto přihlášení monitorovat. Klient by se měl proto aktivně zajímat o nadstandardní zabezpečení, jako jsou např. nastavení denního limitu nebo automatické zasílání informačních SMS při změně zůstatku či zadání aktivní transakce. Banky definují vhodnou délku a kombinaci přihlašovacích jmen a hesel, některé podmiňují délku hesla a jeho obsah (velké písmeno, číslice, popřípadě jejich kombinace).

Z tabulky 4.9 vychází, že heslo České spořitelny musí mít minimálně 8 znaků, z toho musí obsahovat 2 číslice a 2 písmena. Minimální délka hesla u komerční banky je 8 jakýkoliv znaků, ČSOB požaduje minimální délku hesla 5 číslic. Automatické odhlášení klienta z jeho účtu patří mezi další prvky zabezpečení. Obvykle se doba odhlášení pohybuje od 10 do 20 minut, pokud chce klient znovu pracovat na svém účtu, je dotázán na opakované zadání ID klienta a jeho hesla. Dojde-li k zablokování hesla do internetového bankovníctví, Česká spořitelna ho odblokuje telefonicky na transakční lince, a to tak, že ověří klientské číslo, tři náhodně vybrané znaky hesla pro telebanking a čtyři náhodně vybrané znaky z bezpečnostního kódu. ČSOB heslo odblokuje na pobočce a u Komerční banky k zablokování nedochází, po chybném zadání má klient tři nové pokusy.

Tabulka 4.9 Zabezpečení elektronického bankovníctví

banky		Česká spořitelna	ČSOB	Komerční banka
Internetové bankovníctví				
Přihlašovací jméno		10 číslic	8 číslic	vygenerovaný certifikát
Heslo	minimální délka	8 znaků	5 číslic	8 znaků
	musí obsahovat	2 číslice, 2 písmena	záležitost klienta	záležitost klienta
Automatické odhlášení klienta		10 minut	20 minut	20 minut
Počet pokusů do zablokování		3	3	nelze zablokovat
Způsob odblokování		telefonicky na transakční lince	na pobočce	-
Telefonní bankovníctví				
Přihlašovací jméno		10 číslic	8 číslic	aktivační kód
Heslo		6 číslic	5 místný pin, heslo 6 – 10 čísel	záležitost klienta
Automatické odhlášení		s ukončením hovoru	s ukončením hovoru	s ukončením hovoru
Počet pokusů do zablokování		3	3	3
Způsob odblokování		nová zásilka s bezpečnostními údaji	na pobočce	heslo – záložní otázky, PIN –blokace a vygenerování nového
Mobilní banka				
Přihlašovací jméno		identifikační číslo	identifikační číslo,	identifikační číslo
Heslo		záležitost klienta	PIN, SMS klíč	záležitost klienta
Automatické odhlášení (zamknutí telefonu)		uzamknutí po 1 min, zadání hesla	není	není
Způsob odblokování		internetbanking	na pobočce	-

Zdroj: Vlastní zpracování z jednotlivých serverů bank.

Pro přihlášení do telefonního bankovníctví klient České spořitelny nebo ČSOB používá stejné přihlašovací jméno jako u internetového bankovníctví. Klient Komerční banky dostane při založení telefonního bankovníctví bezpečnostní prvky (pin a aktivací kód) a po zavolání si službu telefonního bankovníctví aktivuje pomocí aktivacího kódu a vymyslí si heslo. U ČS banka vyzve klienta k zadání tří náhodně zvolených znaků z obdrženého přihlašovacího hesla. Při nesprávném zadání dojde k zablokování a klient požaduje po telefonním bankéři o vygenerování nových bezpečnostních údajů. ČSOB vyžaduje po klientovi zadání pětimístného pinu, který je podmíněn heslem. K odblokování dojde na pobočce.

Do mobilní banky se klienti přihlašují pomocí identifikačního čísla a hesla. V případě České spořitelny a Komerční banky je heslo stejné jako u internetového bankovníctví, u ČSOB se klienti přihlašují pomocí PINu a vygenerovaného SMS klíče obdrženého na mobilní telefon klienta.

Banky také nabízejí svým klientům za příplatek vyšší způsob zabezpečení pomocí čipové karty s elektronickým podpisem, jak je uvedeno v tabulce 4.10. Karta se vkládá do čtečky, kterou má klient připojenou a nainstalovanou k počítači. Pouze Komerční banka poskytuje zdarma zvýšení bezpečnosti pomocí certifikátů, na kterých je uložen klientův podpis.

Tabulka 4.10 Náklady nadstandardního zabezpečení a certifikátů u vybraných bank

Banka		Česká spořitelna	ČSOB	Komerční banka
Ceny za nadstandardní zabezpečení	Čipová karta + čtečka	1.050,-	700,-	zdarma na pobočce
Cena za obnovu certifikátu		350,-	200,-	0,-

Zdroj: Vlastní zpracování z jednotlivých serverů bank.

Klient si zvolí optimální kombinaci bezpečnostních prvků, které by ho nijak časově neomezovaly a zároveň aby se nedaly snadno zneužít. Heslo pro přihlašování do internetového bankovníctví by se mělo skládat z různých kombinací velkých a malých písmen a mělo by zahrnovat speciální znaky (tečka, vykřičník, otazník). Není doporučeno, aby heslo mělo něco společného se jménem klienta, jeho příbuzných nebo s daty jejich narození.

4.2.3 Služby a informace

Jednotlivé servery bank jsou na internetu velice přehledně uspořádané a nabízejí řadu užitečných služeb a informací. Zejména z těchto důvodů klienti navštěvují pobočky stále méně. Vyskytne-li se klientovi problém nebo se chce dotázat na důležitou informaci, kontaktuje banku přímo na její webové stránce prostřednictvím formuláře, kde popíše svůj problém. Banka mu buď odpoví prostřednictvím emailu nebo zpětně zavolá.

Česká spořitelna prostřednictvím Servisu 24 nabízí svým klientům celou řadu informací a služeb, jakými jsou například spoření, investování nebo úvěrové produkty (spotřebitelské, hotovostní úvěry, kontokorentní limity, hypotéky či kreditní karty), nabízí také možnost dobíjení kreditu mobilního telefonu nebo přímo nahlédnout k uzavřeným smlouvám. Při hledání potřebných informací měla Česká spořitelna nejaktuálnější a nejprehlednější uspořádané informace přímo v profilu, co se týče počtu klientů, bankomatů nebo vydaných karet. U ostatních bank jsem je hledala ve výročních zprávách a toto hledání bylo náročnější.

Prostřednictvím internetového bankovníctví umožňuje Komerční banka svým klientům přehled o úvěrových produktech, investicích, možnost sjednat spotřebitelský úvěr, dobíjet kredity či požádat o vydání kreditní karty.

Banka ČSOB nabízí velice podrobné úvěrové přehledy s detailními možnostmi, ale sjednat je on-line není možné. Jako u ostatních bank lze dobíjet karty mobilní operátorů.

Je zřejmé, že Česká spořitelna nabízí nejen širokou škálu produktů a služeb, ale uvádí i nejaktuálnější informace v dobře vyhotoveném a uživatelsky příjemném prostředí. Přestože má ČSOB nejnižší náklady, banka umožňuje klientům pouze přehled o úvěrových produktech, a chtějí-li si úvěr sjednat, musí osobně navštívit některou pobočku. O výběru nejlepší banky však stále rozhoduje zejména klient sám, podle aktuálně preferovaných službách v závislosti na poplatcích jednotlivých bank.

5 ZÁVĚR

V bakalářské práci byly zpracovány základní pojmy platebního styku, jeho rozdělení na hotovostní a bezhotovostní platební styk a také byly zachyceny nástroje, které jsou využívány při uskutečňování platebních operací. Elektronické bankovníctví se neustále vyvíjí, proto v dnešní době obchodní domy slouží klientům především jako poradenské centra. Jelikož finanční instituce se snaží ušetřit náklady na pracovní síly a většina klientů má volného času čím dál méně, je fyzická návštěva banky nutná jen při zakládání účtu, vypovězení smlouvy nebo při vyskytnutí závažného problému. Pokud není klientovi cokoli jasné, kontaktuje banku přímo na její webové stránce prostřednictvím formuláře, kde napíše svůj dotaz. Banka mu odpoví prostřednictvím e-mailu nebo zpětně zavolá.

Cílem bakalářské práce bylo porovnávání tří silně si konkurujících bankovních institucí, které mají v České republice výrazné postavení, a to z pohledu nákladů a bezpečnosti. Z objektivního hlediska má nejnížší průměrné měsíční náklady Československá obchodní banka, avšak co se týče bezpečnosti, je dobré zvolit optimální kombinaci, aby nás příliš vysoká bezpečnost neomezovala, ani nízká bezpečnost neohrožovala. Jedno z nejlepších zabezpečení pro přihlášení do internetového bankovníctví má Komerční banka, která se přihlašuje pomocí certifikátu. Ze subjektivního hlediska by získala první místo Česká spořitelna díky nejširší škále nabízených produktů a služeb elektronického bankovníctví. Webové stránky obsahují rovněž nejaktuálnější informace ze všech porovnávaných bank.

Součástí bakalářské práce bylo vyhodnocení dotazníkového průzkumu, ze kterého bylo zjištěno, že klienti bank rádi užívají produkty elektronické bankovníctví a dávají přednost placení platební kartou před placením hotovostí. Zároveň jsou spokojeni se službami, které nabízí jejich internetového bankovníctví a věří v jeho dobré zabezpečení.

Elektronické bankovníctví má dynamický charakter, proto se očekává jeho rozvoj. Zejména internetové bankovníctví preferují téměř všichni před mobilním bankovníctvím kvůli širší nabídce služeb. Do budoucna se plánuje vytvoření karty, která bude nahrazovat občanský průkaz, řidičské oprávnění, pas a průkaz pojištěnce, už nyní se klienti bank obávají krádeže či ztráty karty. O bezkontaktní technologii, která je zabudovaná do platební karty, u které není nutný fyzický dotek, ale transakční údaje jsou přenášeny na dálku, nezná většina dotazovaných respondentů. Banky by se proto měly starat o informovanost klientely.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Knižní zdroje

- [1] HOUDA, Martin a Marie MARVANOVÁ. *Platební styk aneb platební a zajišťovací instrumenty ve vnitřním a zahraničním obchodě*. 1. Vyd. Brno, E.P.B.K., 1993. 246 s. ISBN 80-901-627-2.
- [2] JÍLEK, Josef. *Finanční trhy a investování*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2009. 648 s. ISBN 978-80-247-1653-4.
- [3] KOLEKTIV AUTORŮ. *Abeceda účetnictví pro podnikatele 2011*. 9.vyd. Olomouc: ANAG, 2011. 440 s. ISBN 978-80-7263-650-1.
- [4] KOLEKTIV AUTORŮ. *Úvod do účetnictví*. 1. vyd. Ostrava: Ediční středisko VŠB-TU Ostrava, 2008. 88 s. ISBN 978-80-248-1815-3.
- [5] MÁČE, Miroslav. *Platební styk klasický a elektronický*. 1.vyd. Praha: GRADA Publishing, 2006. 220 s. ISBN 80-247-1725-5.
- [6] POLOUČEK, Stanislav a kol. *Bankovníctví*. 1.vyd.Praha: C. H. Beck, 2006. 144 s. ISBN 80-7179-462-7.
- [7] PŘÁDKA, Michal a Jan KALA, *Elektronické bankovníctví*, 1.vyd. Praha, Computer Press, 2000. 166 s. ISBN 80-7226-328-5.
- [8] SKAUNIC, Ilja a Pavla VODOVÁ. *Platební a zúčtovací styk*. 1.vyd.Karviná: Slezská univerzita v Opavě, Obchodně podnikatelská fakulta v Karviné, 2005.257 s. ISBN 80-7248-308-0.

Internetové zdroje

- [1] ČESKÁ SPOŘITELNA. ČS: *Přímé bankovníctví ze dne 25. dubna 2012* [online]. ČS [25. dubna 2012]. Dostupné z:
<http://www.csas.cz/banka/nav/osobni-finance/prime-bankovnictvi-d00013324>
- [2] ČESKOSLOVENSKÁ OBCHODNÍ BANKA. ČSOB: *Elektronické bankovníctví ze dne 25. dubna 2012* [online]. ČSOB [25. dubna 2012]. Dostupné z:
<http://www.csob.cz/cz/Lide/Elektronicke-bankovnictvi/Stranky/default.aspx>
- [3] KOMERČNÍ BANKA. KB: *Přímé bankovníctví ze dne 26. dubna 2012* [online]. KB [26. dubna 2012]. Dostupné z:
<http://www.mojebanka.cz/cs/index.shtml>
- [4] BUSINESS CENTER.BC: *Přímé bankovníctví ze dne 26. února 2012* [online]. BC [26. února 2012]. Dostupné z:

<http://www.businessinfo.cz/cz/clanek/orientace-v-pravnich-ukonech/smenky-opu/1000818/49068/#b2>.

- [5] ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. ČNB: *Vybrané předpisy vztahující se k platebního styku ze dne 15. února 2012* [online]. ČS [15. února 2012]. Dostupné z: http://www.cnb.cz/cs/platebni_styk/pravni_predpisy/

SEZNAM ZKRATEK

a.s. – akciová společnost

CERTIS – systém mezibankovního platebního styku

ČNB – Česká národní banka

ČS – Česká spořitelna

ČSOB – Československá obchodní banka

GSM (Global System for Mobile Communications) – digitální mobilní telefonní systém

ID – identifikační číslo klienta

IPPID – osmičíselné místo v rámci banky

ISIC (International Student Identity Card) – celosvětově uznávaný doklad prokazující status studenta střední, vyšší odborné nebo vysoké školy a vybraných jednoletých pomaturitních studijní oboru

ITIC (International Teacher Identity Card) – mezinárodně uznávaný doklad učitelské profes

KB – Komerční banka

PIN (Personal Identification Number) – osobní identifikační číslo pro autorizaci

SIM karta (SIM –subscriber identity module) – karta pro identifikaci účastníka v mobilní síti

SIPO – sdružené inkaso plateb obyvatelstva

SMS – krátká textová zpráva

spor. účet – sporožirový účet

USD (United States dollar) – americká jednotka dolaru

VŠ – vysoká škola

WAP (Wireless Application Protocol) – systém pro zajištění provozu elektronických služeb na mobilních telefonech

ZŠ – základní škola

PROHLÁŠENÍ O VYUŽITÍ VÝSLEDKŮ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Prohlašuji, že

- jsem byla seznámena s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. – autorský zákon, zejména § 35 – užití díla v rámci občanských a náboženských obřadů, v rámci školních představení a užití díla školního a § 60 – školní dílo;
- beru na vědomí, že Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava (dále jen VŠB – TUO) má právo nevýdělečně, ke své vnitřní potřebě, bakalářskou práci užít (§ 35 odst. 3);
- souhlasím s tím, že bakalářská práce bude v elektronické podobě archivována v Ústřední knihovně VŠB – TUO a jeden výtisk bude uložen u vedoucího bakalářské práce. Souhlasím s tím, že bibliografické údaje o bakalářské práci budou zveřejněny v informačním systému VŠB – TUO;
- bylo sjednáno, že s VŠB – TUO, v případě zájmu z její strany, uzavřu licenční smlouvu s oprávněním užít dílo v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- bylo sjednáno, že užít své dílo mohu jen se souhlasem VŠB – TUO, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly VŠB – TUO na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše).

V Ostravě 11.5.2012

Radka Činčarová.....
jméno a příjmení studenta

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1 Dotazník k bakalářské práci

PŘÍLOHY